

Equipe Commerciale du Partenaire	
Code partenaire	0001025320
Point de vente	5 sur 5 ENT IDF 1
Commercial	OBI- ONE ICD3

## Le présent Bon de Commande est conclu entre

Le Client PARADIS	
SIREN	400989166

&amp;

SFR	
SIREN	343 059 564
Immatriculation	RCS de Paris
Forme juridique	S.A. au capital de 3 423 265 598,40 euros
TVA	FR 71 343 059 565 - Mars 2012

Coordonnées du Siège Social			
Adresse	1 RUE RACINE		
Code Postal	92120	Pays	France
Ville	MONTRouGE		

Coordonnées du Siège Social			
Adresse	42 avenue de Friedland		
Code Postal	75008	Pays	France
Ville	Paris		

Coordonnées administratives			
Adresse	12 rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001		
Code Postal	93634	Pays	France
Ville	Saint-Denis Cedex		

## Services souscrits par le Client

Le client souscrit au(x) Service(s) mentionné(s) ci-après et décrits dans les annexes associées :

SFR Connect	PBR
-------------	-----

## Administrateur Espace Client

NOM Prénom	KANAKANE Malika
------------	-----------------

Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com
--------------	-------------------------

## Accord des parties

Le Client certifie exacts les renseignements figurant aux présentes. Le Client reconnaît disposer d'un exemplaire et avoir pris connaissance des Conditions Générales SFR Business Team, des Conditions Particulières, et des éventuelles Conditions Spécifiques, Annexes associées et Conditions Tarifaires, applicables au(x) Service(s) commandé(s). Le Client accepte les conditions de la signature électronique et reconnaît que la signature des présentes emporte acceptation de l'ensemble des documents précités non modifiés, sans qu'il soit nécessaire qu'ils soient séparément et spécifiquement signés, à l'exception des Mandats de Prélèvement SEPA, et le cas échéant des Conditions de Parution dans les Annuaire.

Le Client donne mandat à SFR pour effectuer en son nom et pour son compte et au nom et pour le compte de ses mandants, toutes les démarches et opérations nécessaires à la fourniture du Service, y compris la mise en œuvre de la présélection et de la revente de l'abonnement, du dégroupage total ou partiel et/ou de la portabilité de son ou ses numéro(s) géographique(s) fixe(s).

Au titre de sa demande de portabilité de son ou ses numéro(s) mobile(s), le Client mandate et autorise SFR à demander la résiliation de sa ou ses ligne(s) mobile(s) auprès de son opérateur donneur et certifie avoir vérifié les dispositions d'engagement contractuel avec cet opérateur. Le Client reconnaît avoir été informé des conditions de la portabilité de son ou ses numéro(s) mobile(s) et notamment des conditions d'éligibilité et des conséquences de sa demande.

Les informations recueillies et transmises dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel de rectification auprès de SFR.

Le Client accepte expressément que ces informations soient utilisées par SFR à des fins de prospection et SFR se réserve le droit de communiquer les dites informations à des tiers.

## Signature des parties

Pour le Client	
NOM Prénom	KANAKANE Malika
Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com
Numéro fixe	01 19 59 43 13

Pour SFR	

L'Annexe Compte de Facturation indique quel sera le Site facturé. Une seule facture est émise par Compte de Facturation.

Compte de Facturation PARADIS				Destinataire principal de la facture			
SIRET	40098916600014			Civilité	Mme		
Adresse	1 RUE RACINE			NOM Prénom	KANAKANE Malika		
Code Postal	92120	Pays	France	Numéro fixe	01 19 59 43 13	Mobile	06 19 59 43 13
Ville	MONTROUGE			Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com		

**Facturation**

Type de facture	e-facture (PDF)	Mode de paiement	Mandat administratif
-----------------	-----------------	------------------	----------------------

**Liste des Sites rattachés au Compte de Facturation indiqué ci-dessus**

SIRET	Raison Sociale	Nom du Site (repris sur la facture)	Adresse	Code Postal	Ville
40098916600014	PARADIS	PARADIS	4 RUE PASTEUR	05000	GAP
40098916600014	PARADIS	PARADIS	4 RUE PASTEUR	05000	GAP

**Signature des parties**

Pour le Client	Pour SFR
NOM Prénom KANAKANE Malika Adresse mail malika.kanakane@sfr.com Numéro fixe 01 19 59 43 13	

L'Annexe Compte de Facturation indique quel sera le Site facturé. Une seule facture est émise par Compte de Facturation.

Compte de Facturation PARADIS				Destinataire principal de la facture			
SIRET	40098916600014			Civilité	Mme		
Adresse	1 RUE RACINE			NOM Prénom	KANAKANE Malika		
Code Postal	92120	Pays	France	Numéro fixe	01 19 59 43 13	Mobile	06 19 59 43 13
Ville	MONTROUGE			Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com		

### Facturation

Type de facture	e-facture (PDF)	Mode de paiement	Mandat administratif
-----------------	-----------------	------------------	----------------------

### Services souscrits par le Client

Le client souscrit au(x) Service(s) mentionné(s) ci-après et décrits dans les annexes associées :

SFR Connect	PBR
-------------	-----

### Signature des parties

Pour le Client	Pour SFR
NOM Prénom KANAKANE Malika Adresse mail malika.kanakane@sfr.com Numéro fixe 01 19 59 43 13	

Le site d'installation, décrit ci dessous, est rattaché au Compte de Facturation :  
PARADIS (SIRET : 40098916600014)

Site d'installation PARADIS			
SIRET	40098916600014		
Adresse	4 RUE PASTEUR		
Code Postal	05000	Pays	FRANCE
Ville	GAP		
Contact Technique principal			
Civilité	Mme		
NOM Prénom	KANAKANE Malika		
Numéro fixe	01 19 59 43 13	Mobile	06 19 59 43 13
Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com		
Type de raccordement à Internet			
Type LAN :	LAN Public		

Contact Technique secondaire			
Civilité	Mme		
NOM Prénom	KANAKANE Malika		
Numéro fixe	01 19 59 43 13	Mobile	06 19 59 43 13
Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com		

Desserte interne cuivre	Desserte internet FO	Génie civil
-------------------------	----------------------	-------------

## Service Souscrit

Formule souscrite	
Full Connect	Durée du contrat : 36 mois

NDI de commande - ayant servi à l'éligibilité DSL du Site d'installation -	
0492519781	Type : NDI du client

Service Principal		Mise en service (en € HT)	Abonnement mensuel (en € HT)
• Prise principale	100 Mbps - THD	3150.00 € HT	2370.00 € HT
• Prise de secours	2 Mbps - SDSL		
Services Complémentaires			
• Garantie de Temps de Rétablissement	4 heures - Heures ouvrées Jours ouvrés	inclus	inclus
• Visibilité applicative	Statistiques Applicatives intégrées à l'Espace Client	inclus	inclus
• Pénalité 2h	Remboursement d'un mois d'abonnement en cas de coupure totale	inclus	inclus
• Adresse IP Publique	Type d'adressage IP : IP V4	inclus	inclus
	1 adresse IPv4 (dont aucune utilisable pour vos propres équipements)	inclus	inclus
Total		3150.00 € HT	2370.00 € HT

## Prestations complémentaires réalisées par SFR lors de la mise en service

Ces prestations seront réalisées selon les conditions telles que définies dans les Conditions Spécifiques du Service SFR Connect

Desserte Interne Cuivre		Desserte Interne FO (Fibre Optique)		Génie civil privatif & cas spécifiques	
<u>Standard</u> : Câblage de moins de 2 mètres	inclus	Câblage de moins de 30 mètres	inclus	Création d'un fourreau de moins de 30 mètres entre le point d'entrée du Site et le bâtiment Client	3300 € HT
<u>Classique</u> : Câblage de plus de 3 mètres et de moins de 60 mètres	250 € HT	Câblage de plus de 30 mètres et de moins de 150 mètres	990 € HT	Création d'un fourreau de plus de 30 mètres et de moins de 50 mètres entre le point d'entrée du Site et le bâtiment Client	4700 € HT
<u>Etendue</u> : Câblage de plus de 60 mètres et de moins de 150 mètres	500 € HT	Création d'un chemin de câble jusqu'à la baie Client + Câblage de moins de 150 mètres	1700 € HT	Autre cas : étude spécifique (dessert complexe, ...)	sur devis
Intervention sur site					
Ré-intervention sur site pour installation initiale de l'Equipement Terminal décalée du fait du Client				350 € HT	
Intervention en Heures Non Ouvrées Intervention / migration en dehors des heures ouvrées				sur devis	

## Signature des parties

Pour le Client	
NOM Prénom	KANAKANE Malika
Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com
Numéro fixe	01 19 59 43 13

Pour SFR	

Le site d'installation, décrit ci dessous, est rattaché au Compte de Facturation :  
PARADIS (SIRET : 40098916600014)

Site d'installation PARADIS			
SIRET	40098916600014		
Adresse	4 RUE PASTEUR		
Code Postal	05000	Pays	FRANCE
Ville	GAP		
Contact Technique principal			
Civilité	Mme		
NOM Prénom	KANAKANE Malika		
Numéro fixe	01 19 59 43 13	Mobile	06 19 59 43 13
Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com		

## Service Souscrit

Les informations recueillies et transmises dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel de rectification auprès de SFR.

Le Client accepte expressément que ces informations soient utilisées par SFR à des fins de prospection et SFR se réserve le droit de communiquer les dites informations à des tiers.

Formule souscrite		NDI de commande - ayant servi à l'éligibilité DSL du Site d'installation -	
Intégral	Durée du contrat : 36 mois	0492519781	Type : NDI du client
		Frais de Mise en Service global (en € HT)	Abonnement mensuel (en € HT)
Service Principal (incluant l'abonnement site)			
Pack Business Entrepreneurs Intégral	1	inclus	968.00 € HT
Lignes Bureau	12		
Lignes Nomade	8		
Services Complémentaires			
Groupement de lignes	20	0.00 € HT	100.00 € HT
Total		0.00 € HT	1068.00 € HT

## Espace d'Activation Sécurisé du Service

A compter de la signature des présentes, et conformément aux Conditions Spécifiques Pack Business Entrepreneur, un Espace d'Activation Sécurisé sera mis à disposition du Client à l'adresse mail indiquée ci-dessous :

Adresse mail	malika.kanakane@sfr.com
--------------	-------------------------

## Numéros géographiques fixes à porter (NDI & SDA)

Le Client souscrit au Service pour le site mentionné ci-dessus et pour tous les NDI rattachés à ce site ainsi que les tranches de SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) associées. Le détail des SDA, communiqué par France Telecom à SFR, est transmis au Client après la Mise en Service du Service.

En cas de maintien de sa parution suite à une portabilité ou à l'activation du Service revende de l'abonnement, le client autorise SFR à reprendre à l'identique ses coordonnées enregistrées dans l'annuaire universel et à les réinscrire. Pour retrouver ses coordonnées dans l'annuaire universel, le client accepte que SFR se base sur l'orthographe de sa dénomination sociale inscrite dans le présent Bulletin. En cas de création ou de modification de ses coordonnées, le client complètera l'Annexe Inscription dans les annuaires.

Liste des numéros fixes à porter
----------------------------------

## Signature des parties

Pour le Client	Pour SFR
NOM Prénom KANAKANE Malika Adresse mail malika.kanakane@sfr.com Numéro fixe 01 19 59 43 13	

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES SFR BUSINESS TEAM au 23/04/2013**

**1. Que propose SFR ?**

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des Services complémentaires.

1.2 Les présentes Conditions Générales, auxquelles peuvent parfois déroger les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services, sont applicables à toute Commande.

**2. Comment bénéficier des Services ?**

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés, selon les cas, via SFR, les Distributeurs agréés SFR Business Team ou l'Espace Client.

2.2 En commandant les Services, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les conditions du Contrat, déclare que les Services concernés répondent à ses besoins. Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs, entre les Parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties pour les Services qu'il concerne.

2.3 Le Client déclare commander chaque Service en rapport direct avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres, la revente des Services étant interdite.

2.4 Le Client est habilité à commander des Services pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle, aux termes de l'article L.233-3 du Code de commerce. Dans ce cas, le Client garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires pour signer le Contrat pour le compte des sociétés concernées, il se porte garant du respect, par ces sociétés, des obligations définies au Contrat et sera en toutes circonstances solidaire vis-à-vis de SFR de l'exécution de leurs obligations par ces sociétés, et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée. Les préjudices subis par le Client et les sociétés au nom desquelles il a ainsi signé des Contrats feront l'objet d'une demande unique du Client et seront globalisées à son niveau, le Client faisant son affaire de la répartition de l'indemnisation entre lui et lesdites sociétés.

**3. Quelle durée pour le(s) Contrat(s) ?**

3.1 Le Contrat sera considéré comme valablement formé et prendra effet dès validation du dossier de Commande par SFR, ou à défaut lorsque SFR aura commencé à exécuter le Service commandé. Le Contrat et/ou la Commande de certains Services pourra être refusée au Client, ou le Service suspendu, pour motif légitime, notamment lorsque le dossier de Commande sera incomplet ou aura été altéré, ou en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR.

3.2 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une Période Minimale d'Engagement attachée à chaque Service commandé. Par défaut, la Période Minimale d'Engagement d'un Service est de douze (12) mois. Sauf dispositions spécifiques prévues au Contrat, la Période Minimale d'Engagement et la facturation des Services prendront effet à compter de la Mise en service.

**4. Quelles obligations pour les Parties ?**

4.1 SFR s'engage à mettre en œuvre la compétence et le soin raisonnables pour assurer la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, des normes professionnelles applicables, dans la limite du Réseau SFR. A ce titre SFR est soumis à une obligation générale de moyen.

4.2 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations demandées, utiles à la Commande et à l'exécution du Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services et à l'exécution du Contrat. Les Equipements du Client, ainsi que leur environnement doivent être conformes à la réglementation en vigueur. 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.

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

**5. Conditions financières**

**5.1 Quels sont les Tarifs applicables ?**

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat. Lorsque les Parties ont conclu un marché public, les prix sont ceux qui ont été convenus par elles et sont soumis aux dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics.

**5.2 Comment sont facturés les Services ?**

SFR éditera des factures précisant les Tarifs par Compte de facturation. Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. Les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement (ou dans le délai global de paiement prévu par le Code des marchés publics, lorsque les Parties ont conclu un marché public). Toutefois, après en avoir avisé le Client, SFR se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité ou d'émettre des factures intermédiaires. SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de 2 ou 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. Les factures demandées par le Client sous format papier pourront être facturées par SFR.

**5.3 Comment payer les Services ?**

Le paiement s'effectue, par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement accepté par SFR. En cas de scoring 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 à un paiement par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR

pourra appliquer les règles de la compensation légale au titre des Contrats conclus avec le Client, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément.

**5.4 Défaut de paiement**

5.4.1 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.441-3 et L.441-6 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 10 points de pourcentage, ceux-ci ne pouvant 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 40€, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement. Si le montant des frais de recouvrement est supérieur à 40€, SFR pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire sur justificatif.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. En cas de litige, 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. Si la demande du Client est rejetée et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

5.4.2 Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par SFR au titre du Contrat en cause, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par SFR.

5.4.3 En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve en outre le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services commandés par le Client, telles que la suspension, la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. L'envoi par SFR d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt toute prescription.

5.4.4 Toute contestation du Client, relative aux Tarifs et/ou factures d'un Contrat devra être formalisée par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et reçue par SFR dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission des factures en cause.

**5.5 Garanties**

SFR se réserve le droit de demander au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas de défaillance du Client, dont 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 mode de paiement pour un autre mode paiement autre que le prélèvement,
- Changement de délai de règlement, - Incident de paiement du Client,
- Inscription au fichier Préventel,
- Dégradation de la santé financière du Client,
- Bon de Commande incomplet ou non-conforme,
- Nombre total de Commandes par Contrat supérieur à dix (10),
- Cession de Contrat.

La Garantie ne sont pas productives d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services sera suspendue. La Garantie peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, y compris dues avant l'expiration des Contrats. 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 Contrats concernés.

**6. Restriction dans l'utilisation des Services**

**6.1 Mise en garde sur les comportements**

Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations du Contrat.

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, telle que :

- l'encombrement des serveurs de messagerie et du Réseau SFR et/ou des destinataires de mails notamment par du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding), automatisé ou non,
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités (spamming ou fax mailing),
- l'envoi de messages attractifs générant un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité des serveurs de messagerie ou Réseau SFR,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique



d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, la transmission de virus.

- 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,
- utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s)
- utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement)
- tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate
- l'utilisation vers toute plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client.

Le Client s'interdit toute utilisation commerciale 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.

#### 6.2 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment d'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performances quant au volume et à la rapidité, relatives à la transmission de données. A ce titre, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers et de régulièrement procéder à des sauvegardes. SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables pour le Client liées à des Services accessibles ou des contenus disponibles via le réseau Internet.

6.3 Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat. Le Client est 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 aux bonnes mœurs, 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, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données hébergés, transmis, reçus ou consultés par le Client.

6.4 Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée du fait de l'utilisation des Services par le Client, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services, le Client indemnisera SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR, quelle qu'en soit la nature.

6.5 SFR se réserve le droit, en cas d'injonction d'une autorité publique, ou lorsque SFR aura été alertée de l'illicéité d'un contenu ou d'un message, de suspendre ou d'interrompre immédiatement en tout ou partie ses Services et l'accès au Réseau SFR à Client, émetteur des contenus et/ou messages litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

6.6 SFR assure la sécurité et l'intégrité des flux échangés via le Réseau SFR dans le respect de la réglementation applicable.

6.7 Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou réglementaires applicables, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des communications électroniques.

6.8 Sauf indication expresse contraire du Client via l'Espace Client, le Distributeur peut accéder par défaut à l'Espace Client et y exécuter des actes pour le compte du Client.

#### 7. Evolutions des Services ou des Tarifs

7.1 Les Services ou les Tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution. En cas d'évolution, non imputable à une cause hors du contrôle de SFR, constituant une modification substantielle du Contrat et/ou d'un Service et portant préjudice au Client, celui-ci peut résilier, par lettre recommandée avec avis de réception, la partie du Service concerné, sans paiement des sommes restant dues jusqu'à expiration de la Période Minimale d'Engagement afférente, et ce, durant les deux (2) mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'évolution. Il est précisé que toute évolution d'un Service Complémentaire, ne pourra ouvrir droit au bénéfice des dispositions du présent article que pour ce Service Complémentaire et en aucun cas pour le Service Principal qui lui est associé. Au-delà du délai de deux (2) mois, l'évolution sera réputée acceptée de plein droit et en l'état par le Client pour les Services concernés et au titre de l'ensemble des Contrats concernés.

7.2 En toute hypothèse, le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation, ni droit à résiliation les évolutions du Contrat et des Services, lorsque les évolutions en cause sont la conséquence (i) d'une prescription imposée par une autorité publique, (ii) d'une évolution de l'état de l'art, (iii) d'une modification de la réglementation ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à SFR des impôts ou taxes supplémentaires entraînant un ajustement corrélatif des prix, ou (iv) d'une hausse du prix ou d'une modification des offres de vente en gros de l'opérateur historique.

#### 8. Dans quels cas la responsabilité de SFR peut-elle être engagée ?

8.1 La responsabilité de SFR ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

8.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client.

8.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée :

- 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 des prérequis et spécifications techniques des Services, de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services souscrits par le Client,
- en cas d'utilisation d'Equipements Client non référencés par SFR,
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des infrastructures des exploitant(s) des réseaux auxquels est raccordé le Réseau SFR, ou (ii) des Services infrastructures des opérateurs tiers,
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien du Réseau SFR,
- en cas de détériorations ou de pertes de fichiers ou de documents liés à l'utilisation des Services par le Client, ce dernier s'engageant à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations,
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par SFR, pour motif légitime,
- 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.

8.4 De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre SFR plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

8.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité 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.

#### 9. Force majeure

SFR ne sera pas responsable de dommages, retards, non-exécution ou exécution partielle pouvant être interprétés par un tribunal français comme un cas de force majeure. En outre, de convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel lié à des perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation du Réseau SFR ou des réseaux d'opérateurs et/ou de fournisseurs auxquels le Réseau SFR est raccordé,
- les événements naturels (foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries, etc.),
- actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services,
- les faits de guerre, émeutes, attentats, sabotages, vols, vandalismes, explosions, les conflits de travail de ou externes à SFR,
- la décision d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle du Réseau SFR.

#### 10. Dans quels cas les Services peuvent-ils être suspendus ?

10.1 SFR peut suspendre ou restreindre les Services :

- en cas d'utilisation des Services contraire aux stipulations du Contrat et en avise le Client par tout moyen,
- ou en cas d'opération de mise à niveau, de maintenance préventive, curative ou d'extension des Equipements de SFR et du Réseau SFR ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire.

10.2 Pendant la période de suspension, le Client reste tenu à ses obligations, et les Services continuent à lui être facturés.

10.3 Le rétablissement des Services après suspension ou restriction, pour une cause imputable au Client, lui sera facturé.

#### 11. Comment mettre fin aux Services ?

11.1 Convenance SFR peut rejeter toute demande de résiliation qui ne respecterait pas les modalités du Contrat. Sauf disposition contraire prévue au Contrat, le préavis de résiliation est de trois (3) mois. Sa demande de résiliation effectuée, le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier le Service concerné. La cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

11.2 Manquement En cas de manquement d'une Partie dans l'exécution de l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra mettre en demeure celle en défaut de remédier audit manquement sous trente (30) jours suivant la réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de remède dans ce délai, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat concerné de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception.

11.3 En cas de résiliation du Service principal, le ou les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice de la mise en œuvre des règles applicables aux Périodes Minimales d'Engagement. En cas de résiliation des Services complémentaires, le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat.

11.4 La résiliation d'un Service avant expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les sommes dues au titre des Services pour la période restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale

d'Engagement, et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer SFR au titre de dommages et intérêts en cas de violation des stipulations du Contrat imputable au Client.

Lorsque le Client résilie un Service avant la fin de sa Période Minimale d'Engagement :

- les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période Minimale d'Engagement deviennent immédiatement exigibles.
- les sommes restants dues perdent le bénéfice des éventuelles remises SFR.

Tous les frais mensuels dus pour une période inférieure à un mois calendaire complet seront calculés sur la base d'un trentième (1/30e).

## 12. Données à caractère personnel

12.1 Chaque Partie est responsable de ses propres traitements de données personnelles et ce conformément à la législation applicable et notamment à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée.

12.2 SFR effectue un traitement sécurisé et informatisé des données personnelles du Client, qui sont directement ou indirectement utilisées pour la gestion du compte du Client.

12.3 Dans le cadre d'opérations de marketing direct par voie électronique, SFR pourra exploiter ces données et les communiquer à des tiers sous réserve de l'obtention préalable du consentement du Client pour son compte, son Gestionnaire et ses Utilisateurs. Le Client s'engage à ce titre à transmettre à SFR dans le mois suivant la Souscription au Service, les droits d'opposition des Utilisateurs de Lignes qu'il aura reçus.

12.4 SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger.

12.5 Le Client est informé et informe ses Utilisateurs que toute communication avec Service Client SFR Business Team peut être enregistrée par SFR, et conservée à titre de preuve et/ou étudiée à des fins de qualité.

12.6 Le droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, lié aux données personnelles du Client, de son Gestionnaire et le cas échéant des Utilisateurs (pour le Service Parc Duo) peut être exercé à l'adresse suivante : Service Client SFR Business Team - Accès, Rectification, Opposition - BP 60385 - 44819 Nantes Saint-Herblain Cedex (joindre nom, prénom, adresse, numéro d'appel, copie d'une pièce d'identité et justificatif de sa qualité).

## 13. Propriété

13.1 Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaires à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, pendant la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les Services, les Equipements de SFR, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs propriété de SFR et/ou ses partenaires/fournisseurs. SFR garantit le Client dans le cadre de cette utilisation contre tout recours d'un tiers s'estimant titulaire desdits droits concédés. Dans ce cas et à ses frais, le Client en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire à sa défense. SFR tiendra le Client quitte et indemne après décision de justice 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.

13.2 Des Equipements de SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive, incessible et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, sous réserve de sa restitution par le Client à SFR dans les conditions précisées par elle. A défaut de restitution, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire qui lui sera communiquée par SFR. Le Client en assure la garde 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 de SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective. Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements de SFR. Le Client a à sa charge la fourniture des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements de SFR tels que l'alimentation en énergie.

## 14. Espace Client

L'Espace Client permet au Client, en fonction de ses Services, de disposer :

- d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services,
- d'une vue d'ensemble de la facturation de ses Services
- de la possibilité d'effectuer certaines modifications sur ses Services,
- de la possibilité d'effectuer le paramétrage de certains de ses Services.

Les autres Options sont précisées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

Le Client désigne via la Commande un administrateur (ci-après désigné « Administrateur Espace Client ») pour :

- gérer l'accès et l'utilisation de l'Espace Client,
- créer des comptes avec un profil « Utilisateur » en donnant à chaque compte utilisateur un accès total ou partiel à l'Espace Client.

SFR peut librement modifier la présentation, les éléments, rapports et documents disponibles sous l'Espace Client. SFR n'est pas responsable des choix opérés par le Client sur la base des informations disponibles sous l'Espace Client, certaines d'entre elles étant données à titre indicatif. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de l'opération litigieuse pour la contester par écrit.

En cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, le Client doit en informer immédiatement SFR, celle-ci pouvant alors bloquer

l'accès à l'Espace Client ou donner de nouveaux Identifiants. La responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de SFR qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après réception par SFR d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

## 15. Notification - Opposabilité

15.1 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 Team (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

15.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : lettres simples, télécopie, messages

électroniques échangés entre les Parties dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs de Commande ou de modification des Services émis par SFR, enregistrements téléphoniques du Client opérés par SFR dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

15.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements de SFR et du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Ces factures auront la valeur d'un écrit au sens de l'article 1347 du Code civil jusqu'à preuve d'une erreur manifeste desdits Equipements en cas de réclamation dans le cadre de l'exécution du Contrat. SFR peut être amenée à communiquer certaines données techniques à des opérateurs tiers pour les besoins du Service ou aux autorités en cas de réquisition. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR pendant une durée maximum de douze (12) mois à compter du jour de leur enregistrement, conformément à la réglementation applicable. 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. En cas de communication des factures au Client, ce dernier ne peut les utiliser à aucune autre fin que leur vérification.

15.4 Les notifications comportant un préavis, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client SFR Business Team. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de première présentation de ladite notification.

## 16. Cession

Ni le Contrat, ni les Services et leurs accessoires ne sont cessibles, partiellement ou en totalité, par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR. SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat.

## 17. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang une police Responsabilité Civile, 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 elle a la garde.

## 18. Loi applicable et attribution de juridiction

Le Contrat est soumis à au droit français et interprété conformément à celui-ci. Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat. A défaut d'accord dans ledit délai, le litige sera soumis au Tribunal de commerce de Paris (ou le Tribunal administratif territorialement compétent lorsque les Parties ont conclu un marché public), même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

## 19. Dispositions finales

19.1 Une Partie ne pourra renoncer à un droit acquis aux termes du Contrat qu'expressément et par écrit.

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

19.3 Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

19.4 Le Client autorise SFR à le citer comme référence commerciale.

19.5 Les Parties conserveront confidentiels le Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution du Contrat. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation applicable, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, prestataires, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe. La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois (3) ans.



## 20. DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS TEAM

**Client** : désigne une personne morale qui souscrit un ou plusieurs Contrats. Ce terme s'applique également par extension aux personnes dont le Client se porte garant, notamment son Gestionnaire et ses Utilisateurs.

**Commande** : désigne la commande par le Client des Services SFR Business Team. Cette Commande peut être passée par un « Bon de Commande » et/ou via l'Espace Client. Dans le cadre de la Commande des Services, le Client s'engage à fournir les 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** » ou « **Contrat SFR Business Team** » : désigne le contrat souscrit entre le Client et SFR au titre de la Commande des Services et formé des dispositions contractuelles suivantes (dans l'ordre de priorité décroissant) :

- le Bon de Commande (ou Bulletin de Souscription)
- les Conditions spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services voix et data fixe, mobile et/ou M2M,
- les Conditions Générales SFR Business Team,
- les conditions tarifaires, et le Catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client, si cette proposition est fournie au titre de la Commande à un Service, lorsque le Contrat est souscrit dans le cadre d'un marché public qui l'exige.

**Distributeurs** : distributeurs d'offres SFR Business Team et agréés par SFR

**Équipement(s) SFR** : désigne tout matériel informatique, de communications électroniques et logiciels ou tout autre équipement mis à disposition ou utilisés par SFR dans le cadre de la fourniture et de la facturation de ses Services.

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

**Espace Client** : désigne l'espace tel que défini à l'article « Espace Client » des Conditions Générales SFR Business Team.

**Gestionnaire** : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution des Contrats, ainsi que de la Commande des Services, également dénommé « Administrateur de l'Espace Client ». Cette mission pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

**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.

**Mise en service** : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par SFR au sein du Contrat. Les délais de Mise en Service sont indicatifs.

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

**Période Minimale d'Engagement** : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre du Contrat SFR Business Team concerné.

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

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

**Service Complémentaire ou Option** : désigne des Services accessoires d'un Service Principal.

**Service Principal** : désigne un Service commandé à titre principal.

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

**Tarifs** : Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application, 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

## INFORMATION SANTE - RECOMMANDATIONS D'USAGE - REGLES DE SECURITE

Afin de veiller à la sécurité et à la santé des Utilisateurs d'un terminal mobile en application du Contrat, il est recommandé au Client de transmettre à l'ensemble de ses Utilisateurs potentiels les informations ci-après.

### 1. Information Santé

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) le téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.
- A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par le téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

### 2. Recommandations d'usage

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition de l'Utilisateur aux ondes radio.

#### 2.1 Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.

L'Utilisateur réduit son exposition dès qu'il éloigne le mobile de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de la tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les Utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la législation impose qu'un utilisateur soit informé de la recommandation d'usage du kit oreillette lors de l'acquisition d'un téléphone mobile (art. 184 de la loi 2010-788).

#### 2.2 Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité (4 à 5 barrettes).

Le téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), le mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

### 2.3 Utiliser les SMS

Les usages des SMS, des emails et de l'Internet mobile nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc. L'exposition aux ondes radio en est réduite de beaucoup.

### 2.4 Conseiller aux enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

### 3. Règles de sécurité

#### 3.1 Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Demander conseil à votre médecin en cas de port d'appareil médical. Si l'Utilisateur porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé à l'Utilisateur de parler de ce sujet avec son médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de son appareil médical.

#### 3.2 Ne pas téléphoner en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

#### 3.3 Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, station-service...).

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.

#### 3.4 Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

### 4. Information complémentaire

SFR informe le Client que la justice italienne a reconnu, au bénéfice d'un salarié déclarant avoir fait un usage intensif d'un terminal mobile dans un cadre professionnel, la qualification de maladie professionnelle pour sa pathologie cancéreuse.

### 5. Pour en savoir plus

[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.mobile-et-radiofrequences.com](http://www.mobile-et-radiofrequences.com)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

**INFORMATION RECYCLAGE**

Les déchets issus des équipements utilisés pour les Services peuvent renfermer des composants électroniques dangereux, il est obligatoire de ne pas les

éliminer avec les déchets municipaux non triés. SFR a mis en place un dispositif de collecte des équipements usagés fournis par SFR.

Pour en savoir plus: <http://www.sfrbusinesssteam.fr>

## CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE SFR Connect au 15/12/2013

### 1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?

Ces Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le Service « SFR Connect » anciennement dénommé 9Connect (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et des Conditions Générales SFR Business Team.

### 2. Que comprend le Service Principal ?

Le Service Principal comprend un accès à Internet, l'allocation et la gestion d'une adresse IP publique et des statistiques réseaux.

#### 2.1 Un accès à Internet

Le Service SFR Connect permet au Client d'avoir un accès permanent et illimité au réseau Internet par l'intermédiaire de Prises. Il se décline en deux formules :

- La formule de base : « SFR Connect », ou
- Une formule packagée : « SFR Full Connect »

##### 2.1.1 . La formule de base « SFR Connect »

Les Prises se répartissent en deux catégories, selon le type d'Accès :

- Les Prises en Accès à Débit Garanti (ou Prise à débit garanti)
- Les Prises en Accès à Débit non Garanti (ou Prises à débit non garanti).

##### 2.1.1.1 Prises 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.

Les Prises à débit garanti disponibles sont de type DSL, LS ou Fibre Dédinée (THD).

- Les Prises de type DSL s'appuient sur un Accès DSL utilisant une technologie de type dégroupage total :

- Prises Standard ADSL
- Prises Premium SDSL
- Les Prises LS s'appuient sur un Accès de type liaison louée
- Les Prises Fibre Dédinée également appelées THD ou Très Haut Débit s'appuient sur un Accès en fibre optique dédié depuis le Site du Client jusqu'au réseau de SFR.

##### 2.1.1.2 Prises à débit non garanti

Une Prise à débit non garanti est caractérisée par un débit maximum non garanti. Les Prises disponibles sont des Prises FTTH Entreprise, qui s'appuient sur un Accès en fibre optique non dédié, utilisant l'architecture FTTH de l'immeuble dans lequel est situé le Site du Client.

##### 2.1.2 . La formule packagée « SFR Full Connect »

SFR Full Connect, nom commercial déposé par SFR, utilisé dans ses communications ; correspond à une solution packagée, disponible uniquement pour de nouveaux Sites, incluant les éléments suivants :

- Une Prise Principale Premium SDSL ou une Prise Fibre Dédinée (THD) associée à un débit,
- Une Option de secours : « Secours Permanent Premium » ou « Secours Permanent Premium Réseau tiers » ou « Secours Permanent Fibre dédiée (THD) » ou « Haute Disponibilité Premium » ou « Haute Disponibilité Premium Réseau tiers » ou « Haute Disponibilité Fibre dédié (THD) » associée à un débit,
- L'Option Visibilité Applicative,
- des Pénalités 2 Heures (voir article « Garantie de Temps de Rétablissement »).

##### 2.2 L'allocation et la gestion d'une adresse IP publique

SFR met à la 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.

##### 2.3 Des 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 SFR Connect.

### 2.4 Récapitulatif des Fonctionnalités comprises dans le Service en fonction de la formule SFR Connect

Formule	Formule packagée « SFR Full Connect »	Formule de base « SFR Connect »
<b>Prise principale</b>	Prise Premium ou Fibre dédiée	Prise Premium, Standard, LS, Fibre dédiée, FTTH Entreprise
<b>1 adresse IP publique fixe IPv4</b>	inclus	inclus
<b>Statistiques réseaux</b>	inclus	inclus
<b>Secours (en fonction de la compatibilité des Prises voir tableau des Secours compatibles)</b>	Inclus SP Premium ou SP Premium Réseau Tiers ou SP Fibre dédiée ou HD Premium ou HD Premium Réseau Tiers ou HD Fibre dédiée	En option
<b>Visibilité Applicative</b>	Inclus	-
<b>Pénalités 2H</b>	Inclus	-

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

### 3. Quels sont les Services Complémentaires (Options) disponibles ?

#### 3.1 Plages de Maintenance optionnelles

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

- Maintenance en Heures Ouvrables (à l'exception des Prises Fibre dédiées (THD))
- Maintenance Etendue 24h/24, 7j/7 (à l'exception des Prises FTTH Entreprise).

#### 3.2 Secours de la Prise Principale

##### 3.2.1 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) ou Eco ou Eco Total .

Les Prises Eco et Eco Total sont des Prises à débit non garanti caractérisées par un débit maximum non garanti et des déconnexions périodiques. La reconnexion est gérée automatiquement par l'Equipement SFR.

La Prise Eco s'appuie sur un Accès DSL utilisant une technologie de type dégroupage partiel à partir d'une ligne analogique fournie par le Client : celui-ci peut continuer à l'utiliser en parallèle comme ligne téléphonique.

La Prise Eco Total s'appuie sur un Accès DSL utilisant une technologie de type dégroupage total à partir d'une ligne analogique fournie par le Client : la ligne ne pourra plus être utilisée comme ligne téléphonique.

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 tiers.

##### 3.2.2 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 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 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.

##### 3.2.3 Secours RNIS (ou Backup RNIS)

Avec cette Option, SFR fournit un Service de secours via un accès en mode RNIS. SFR fournira sur le Site du Client, un Equipement SFR permettant d'assurer le secours RNIS. SFR prend en charge la commande de l'accès RNIS dénommé « lien TO », les frais d'abonnement et les éventuels frais de consommation RNIS.

En cas de coupure du Service sur le lien d'accès principal, les flux du Client seront automatiquement basculés sur le lien TO. L'ensemble des communications liées à l'activation du secours est compris dans l'abonnement forfaitaire de l'Option.

##### 3.2.4 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	Fibre dédiée (THD)	Eco ou Eco Total	RNIS
<b>Standard</b>	-	-	-	-	Secours RNIS
<b>Premium (SDSL)</b>	SP / SP Réseau Tiers HD / HD sur Réseau Tiers	SP	-	SP	Secours RNIS
<b>LS</b>	NA	SP ou HD	-	-	Secours RNIS
<b>Fibre dédiée (THD)</b>	SP	SP	SP / SP Réseau Tiers HD / HD sur Réseau Tiers	SP	-
<b>FTTH Entreprise</b>	-	-	-	-	-

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.

### 3.3 Visibilité Applicative (disponible uniquement pour SFR Full Connect)

#### 3.3.1 Description

La Visibilité Applicative consiste à enrichir les statistiques d'utilisation du Service SFR Connect 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'Équipement 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. en « 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 »).

#### 3.3.2 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 SFR Connect. 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 « BGP Full-routing »
  - 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.

#### 3.4 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 IP fixes supplémentaires. SFR assure le routage de ces adresses depuis et vers Internet.

#### 4. Quels sont les Engagements de Qualité de Service ?

##### 4.1 Débits Garantis

Les Prises SFR Connect DSL, LS et Très Haut Débit (Fibre dédiée) disposent d'un débit garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet. Ce débit correspond à 100% du débit IP. Le niveau de débit garanti est disponible sur simple demande auprès de votre interlocuteur commercial.

Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur un ou plusieurs Sites donnés, que SFR ne respecte pas ces engagements. Dans ce cas, SFR se réserve le droit de procéder à une contre-expertise. En cas de non-respect des débits garantis, la pénalité applicable sera de 5% de la mensualité des Sites considérés.

##### 4.2 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 de Réseau	Prise	Délai de Mise en Service	Pénalités	Plafond
Réseau de moins de 20 Sites	Prise DSL, LS ou FTTH Entreprise	1 <sup>er</sup> Site : 40 Jours Ouvrés puis 1 Site / Jour.	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
	Prise Fibre dédiée (THD)	Selon étude de faisabilité et planning		
Réseau de plus de 20 Sites	Toutes	Selon planning		

##### 4.3 Délais de Modification

Sauf accord contraire, 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 :

Type de modification	Délai de réalisation	Indemnité	Plafond
Ajout, Upgrade, Downgrade ou Déménagement d'une Prise DSL ou LS	40 Jours Ouvrés	5% des frais de Mise en Service de la nouvelle Prise par Jour Ouvré de retard	100% des frais de Mise en Service de la nouvelle Prise
Upgrade ou Downgrade d'une Prise DSL produit par SFR sans intervention sur l'Équipement SFR	15 Jours Ouvrés		
Changement de gamme d'un d'une Prise vers une Prise DSL ou LS	40 Jours Ouvrés		
Ajout, Upgrade, Downgrade ou Déménagement d'une Prise Fibre dédiée	Selon étude de faisabilité et planning		
Changement de gamme d'une Prise vers une Prise Fibre dédiée	Selon étude de faisabilité et planning	5% des frais de Mise en Service de la modification par Jour Ouvré de retard	100% des frais de Mise en Service de la modification
Changement mineur de configuration référencé dans l'Espace Client	Délai précisé dans l'Espace Client		
Autres modifications	Selon étude de faisabilité et planning	5% des frais de Mise en Service de la modification par Jour Ouvré de retard	100% des frais de Mise en Service de la modification

#### 4.4 Garantie de Temps de Rétablissement

##### 4.4.1 Pour tout Site avec Prise à Débit Garanti

Pour tout Incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site muni d'une Prise à Débit Garanti en France métropolitaine, SFR s'engage sur un Temps de Rétablissement maximal du Service de 4 Heures.

Une seule pénalité sera retenue selon la formule choisie.

##### 4.4.1.1 Pour les Sites avec la formule « SFR Full Connect »

En cas de temps de rétablissement supérieur à 2 Heures, SFR versera une pénalité de 100% de l'abonnement mensuel du Service concerné pour le Site concerné pendant le mois concerné. (dénommé « Pénalité 2h »).

##### 4.4.1.2 Pour les autres Sites avec la formule de base « SFR Connect »

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

Dépassement du Temps de Rétablissement Maximal	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

##### 4.4.2 Pour tout Site avec une Prise FTTH Entreprise

Pour tout Incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site muni d'une Prise FTTH Entreprise, SFR s'engage à rétablir le Service avant la fin du Jour suivant, le Jour étant Ouvré ou Ouvrable en fonction de la plage de Maintenance souscrite (GTR J+1). En cas de dépassement du Temps de Rétablissement maximal, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement du Temps de Rétablissement maximal	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Site concerné)
De 0 à 1 Jours	10
De 1 à 2 Jours	25
Plus de 2 Jours	50

#### 4.5 Indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site

Pour tout Site muni d'une Prise à Débit Garanti en France métropolitaine, 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

**4.6** Le montant cumulé des pénalités sur une Prise relative à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour la Prise concernée. Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises du Client, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour le Service. Les éventuelles pénalités applicables à SFR au titre du Service ne sont pas cumulables. En cas d'interruption affectant plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise ou en cas d'interruption du Service affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, 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.

## 5. Quelles sont les possibilités d'évolutions du Service ?

### 5.1 Changement de débit (upgrade ou downgrade), de gamme d'Accès ou déménagement d'une Prise

Tout changement de débit (upgrade/downgrade) d'une Prise, de gamme d'Accès de la Prise ou de déménagement d'une Prise sur un nouveau Site, 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, de gamme d'Accès ou de déménagement, 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 / Downgrade	Changement de la gamme d'Accès	Déménagement
Prise DSL dégroupée par SFR	Frais de changement de débit	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 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir entre le 7 <sup>ème</sup> et le 12 <sup>ème</sup> mois
Prise DSL non dégroupée par SFR ou LS	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir jusqu'à la fin des 6 premiers mois	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir entre le 7 <sup>ème</sup> et le 12 <sup>ème</sup> mois	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir entre le 7 <sup>ème</sup> et le 12 <sup>ème</sup> mois
Prise Fibre dédiée	Sur devis		

## 5.2 Autres modifications

Les tarifs applicables à des changements mineurs de configuration d'une Prise sont indiqués dans l'Annexe tarifaire 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.

## 6. Quelles sont les spécificités concernant les 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.

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 frais de résiliation suivants seront applicables, :

Prise / Option	Période Minimale d'Engagement (PME)	Date de la résiliation			
		avant la Date de Mise en Service	< 6 mois	Entre 6 et 12 mois	>12 mois
Toutes Prises et Options hors Fibre dédiée	< =12 mois	100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME	100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME	100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME	na
	> 12 mois	100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir entre le 7 <sup>ème</sup> et le 12 <sup>ème</sup> mois	100% des mensualités restant à courir sur les 6 premiers mois + 50% des mensualités restant à courir entre le 7 <sup>ème</sup> et le 12 <sup>ème</sup> mois + 20% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME	50% des mensualités restant à courir sur les 12 premiers mois + 20% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME	20% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la PME
Prise Fibre dédiée	<= 12 mois	100% jusqu'au terme de la PME			na
	> 12 mois	100% jusqu'au terme de la PME			

## DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SFR CONNECT

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



**CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE PACK BUSINESS ENTREPRENEURS au 22/10/2014**

**1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?**

Ces Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR fournira au Client le Service Principal « Pack Business Entrepreneurs » (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe, des Conditions Particulières Voix et Data Mobile et des Conditions Générales SFR Business Team.

**2. Que comprend le Service Principal ?**

Le Pack Business Entrepreneurs (ci-après « Pack de Base ») comprend deux formules au choix du Client non cumulables entre elles sur un même contrat.

**2.1 Pack de Base INITIAL**

- 2 Lignes au minimum : 1 Ligne Bureau et 1 Ligne Nomade ou 2 Lignes Bureau ou 2 Lignes Nomade
- les Services Complémentaires inclus ci-dessous :

	Pour 1 Ligne Bureau	Pour 1 Ligne Nomade
Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR	Oui	Oui
Répondeur Vocal	Oui	Oui
SFR Répondeur +	Non	Oui
Option Data Mobile Multi	Non	Oui
Multi-Alerting Monde	Non	Oui
Option 2 <sup>ème</sup> SIM	Non	Non
SFR Wi-Fi	Non	Oui
Gestion et Sécurité des Terminaux Basic	Non	Oui
SAV Echange Entreprises	Non	Oui
Option PABX Mobile	Oui	Oui
SFR Business Apps	Non	Oui
SFR Call Manager	Non	Oui

**2.1.1 Une Ligne Bureau**

Elle comprend :

- 1 ligne sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré uniquement via le Réseau mobile SFR,
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site, associé à la Ligne Bureau,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix, depuis le Site, et
- l'accès aux Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR.

Le Service dit sur Site n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau SFR, sa fourniture suppose qu'une étude de faisabilité technique valide l'éligibilité du Site, sous réserve des conditions préalables à la Mise en Service, notamment d'éligibilité, définies aux présentes. Le Client ne peut commander la Ligne Bureau que sur son propre Site et uniquement pour exercer son activité professionnelle.

**2.1.2 Une Ligne Nomade**

Elle comprend :

- 1 ligne mobile,
- 1 numéro mobile attribué ou porté,
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE (Zone de Numérotation Élémentaire) du Site, associé à la Ligne Nomade,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix,
- la possibilité d'accéder à Internet en déplacement,
- l'accès aux Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR, et
- la Gestion et Sécurité des Terminaux Basic.

**2.2 Pack de Base INTEGRAL**

- 1 Ligne Bureau et 1 Ligne Nomade ou 2 Lignes Bureau
- 1 accès à Internet,
- 1 Ligne Fax, et
- l'accès au service de Synchronisation SFR,
- 1 Nom de Domaine, et
- les Services Complémentaires inclus ci-dessous :

	Pour 1 Ligne Bureau	Pour 1 Ligne Nomade	Pour 1 Ligne Fax
Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR	Oui	Oui	Non
Licence Collaboration Office 365 (P1)	Oui	Oui	Non
Répondeur Vocal	Oui	Oui	Non

SFR Répondeur +	Non	Oui	Non
Option Data Mobile Multi	Non	Oui	Non
Multi-Alerting Monde	Non	Oui	Non
Option 2 <sup>ème</sup> SIM	Non	Oui	Non
SFR Wi-Fi	Non	Oui	Non
Gestion et Sécurité des Terminaux Basic	Non	Oui	Non
SAV Echange Entreprises	Non	Oui	Non
Option PABX Mobile	Oui	Oui	Non
SFR Business Apps	Non	Oui	Non
SFR Call Manager	Non	Oui	Non

**2.2.1 Une Ligne Bureau**

Elle comprend :

- 1 ligne installée sur le Site, sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré uniquement via le Réseau mobile SFR,
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site, associé à la Ligne Bureau,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix, depuis le Site,
- l'accès aux Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR, et
- 1 Licence Collaboration Office 365 (P1).

Le Service dit sur Site n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau SFR, sa fourniture suppose qu'une étude de faisabilité technique valide l'éligibilité du Site, sous réserve des conditions préalables à la Mise en Service, notamment d'éligibilité, définies aux présentes. Le Client ne peut commander la Ligne Bureau que sur son propre Site et uniquement pour exercer son activité professionnelle.

**2.2.2 Une Ligne Nomade**

Elle comprend :

- 1 ligne mobile,
- 1 numéro mobile attribué ou porté,
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE (Zone de Numérotation Élémentaire) du Site, associé à la Ligne Nomade,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix,
- la possibilité d'accéder à Internet en déplacement,
- l'accès aux Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé chez SFR,
- 1 Licence Collaboration Office 365 (P1),
- 1 deuxième Carte SIM, à activer depuis l'Espace Client, permettant d'utiliser le volume data inclus dans la Ligne Nomade sur une tablette ou un ordinateur (non fourni dans le Pack Business Entrepreneurs) et
- la Gestion et Sécurité des Terminaux Basic.

**2.2.3 Un accès fixe à Internet**

Il comprend :

- 1 Accès ADSL semi-permanent et illimité à Internet, sur le Site,
- 1 débit maximum, non garanti de 20 Mbps en voie descendante (en réception) et de 800 Kbps en voie montante (en émission),
- 1 adresse IP publique fixe dont SFR assure le routage depuis et vers Internet. Cette adresse IP publique est gérée par SFR et reste sa propriété.

L'accès à Internet sera fourni sur un support de Boucle Locale dégroupé. La fourniture de l'accès à Internet dépend de la fourniture par l'Opérateur Historique de son service de liaisons cuivre dégroupées, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'Opérateur Historique.

**2.2.4 Une Ligne Fax**

Elle comprend :

- 1 ligne analogique de téléphonie fixe bénéficiant du Service de Revente de l'Abonnement permettant de raccorder un fax, et
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site sur lequel la Ligne Fax est commandée et à laquelle il est associé.

Le Service de Revente de l'Abonnement peut être fourni sur des lignes analogiques isolées existantes ou à créer. Le Service de Revente de l'Abonnement ne peut pas être fourni sur les lignes analogiques isolés suivantes :

- lignes analogiques supportant un poste d'exploitation de l'Opérateur Historique (postes internes à l'Opérateur Historique)
- lignes analogiques, corps d'un groupement technique,
- lignes analogiques en cours de création, de résiliation, de dénumérotation /renumérotation ou de déménagement,
- lignes analogiques temporaires,
- Cabines et publiphones.

L'Opérateur Historique reste le seul attributaire du numéro géographique fixe dont dispose chaque ligne analogique et peut, pour des contraintes

techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

Dans le cas où le Client commande le Service de Revente de l'Abonnement sur des lignes analogiques déjà existantes, il conservera le numéro géographique fixe attribué par l'Opérateur Historique.

La Commande du Service de Revente de l'Abonnement entraîne la résiliation automatique de l'abonnement des lignes analogiques et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'Opérateur Historique ainsi que toute Présélection existante auprès d'un opérateur tiers. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera, le cas échéant, facturée au Client par l'Opérateur Historique. La mise en place du Service de Revente de l'Abonnement ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un opérateur quel qu'il soit pour acheminer ses communications téléphoniques, y compris via la programmation d'un préfixe dans le PABX ou de souscrire à la Présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques. La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement entraîne l'interruption technique des services téléphoniques. La mise en œuvre du Service Revente de l'Abonnement sur une ligne analogique isolée en dégroupage partiel est compatible avec les services d'Internet haut débit préexistants supportés par ladite ligne. La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu écrase l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu de ladite ligne analogique. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

Dans le cas de la reprise, d'une création ou d'un déménagement d'une ligne analogique disposant du Service de Revente de l'Abonnement, les frais de Mise en Service incluent la fourniture d'une ou deux (2) prise(s) téléphonique(s) (si l'installation existante n'en possède pas) et de trente (30) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison (si ce dernier n'est pas une tête de câble), une réglette de 7 ou 14 paires ou une réglette de 12 plots. Les frais de Mise en Service ne donnent pas droit au déplacement des prises existantes. La Desserte Interne devra être effectuée par le Client. A défaut, SFR facturera des frais de déplacement d'un technicien.

## 2.2.5 Un service de Synchronisation SFR

Il comprend :

- 1(des) licence(s) d'utilisation d'une solution sécurisée de Stockage, de Synchronisation et de Partage des Données,
- 1 service de Stockage permettant l'hébergement des Données sur les Equipements Clients des Utilisateurs ainsi que sur les Espaces de Stockage situés dans les locaux de SFR
- 1 service de Synchronisation SFR permettant le transit sécurisé des Données entre l'Equipement Client et les Espaces de Stockage dans les Locaux de SFR,
- 1 service de Partage de Données permettant à chaque Utilisateur de mettre à la disposition de ses Invités tout ou partie des Données stockées sur son Espace de Stockage, et
- 1 interface Web permettant :
  - o à l'Administrateur, d'administrer le service de Synchronisation SFR et d'accéder à ses différents rapports statistiques et tableaux de bord, et
  - o aux Utilisateurs, d'accéder à leurs Espaces de Stockage et options de Synchronisation.

## 2.2.6 Un Nom de Domaine

Il comprend :

- la demande d'enregistrement (création/transfert) du Nom de Domaine et
- son hébergement.

L'enregistrement du Nom de Domaine est effectué par un Organisme Compétent, sous son entière responsabilité, selon ses propres règles et sous réserve de disponibilité du Nom de la Société demandé. En tout état de cause, SFR ne réalisera pas les recherches d'antériorité afférentes au Nom de Domaine choisi par le Client, ces dernières incombant au Client.

En cas de transfert du Nom de Domaine :

- le Client doit indiquer dans le Bon de Commande le code transfert de son Nom de Domaine (dénommé « Authorization Code » ou « Auth Code » ou « EPP Key »),
- SFR ne peut s'engager ni sur les résultats ni sur les délais de prise en compte de la demande compte-tenu du fait que ledit changement relève de la seule compétence des Organismes Compétents ; par conséquent, le non transfert du Nom de Domaine ne pourra faire obstacle à la Mise en Service.

## 2.3 Les Services Complémentaires inclus

### 2.3.1 Des Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé

SFR reliera le Site à la plate-forme de téléphonie hébergée de SFR, afin de permettre l'acheminement des appels et l'accès aux Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé (PABX).

Les Fonctionnalités de Standard Téléphonique Hébergé intégrées sont les suivantes :

Appels sortants	Restriction d'appel Présentation/masquage du numéro Présentation d'un numéro fixe autre que celui de la ligne Gestion de la localisation (tarification différenciée sur site, restriction d'accès selon localisation)  <i>En roaming, les paramètres par défaut des lignes sont appliqués aux appels sortants quel que soit la configuration préalablement effectuée dans vos espaces de configuration.</i>
Appels entrants	Signal d'appel Rejet des appels anonymes Sonnerie multiple (séquentielle / simultanée) Ne pas déranger Annonces personnalisées (accueil, mise en garde et mise en attente) Renvoi immédiat Renvois d'appels conditionnels (sur non réponse, occupation et injoignabilité) Renvois programmés
En communication	Transfert d'appel Conférence (3 participants)
Facilités téléphoniques	Bis Rappel au dernier appelant Répertoire téléphonique disponible sur l'Espace Client Utilisateur Touches programmables Numéros abrégés (500 numéros externes à l'entreprise accessibles en n° privé) Accès au journal des appels (reçues, émis, manqués) sur l'Espace Client Utilisateur Pré-décroché - diffusion d'une musique d'attente avant la prise d'appel par le correspondant Notification de messages sur la boîte mail (avec ou sans dépôt)

### 2.3.2 La Licence Collaboration Office 365 (P1)

La Licence Utilisateurs « Collaboration pour les Petites Entreprises (P1) » est valable uniquement pour le Pack de Base INTEGRAL.

Elle comprend :

- **Exchange Online** de Microsoft® est une messagerie électronique qui fonctionne avec Outlook Web Apps (version Web de Microsoft® Outlook). Elle inclut une boîte mail électronique d'une capacité de 25 Gigas octets par Utilisateur, un accès aux contacts de l'entreprise, un accès au calendrier partagé depuis un ordinateur ou un Terminal Mobile disposant d'une connexion à Internet ou depuis un navigateur Internet. La messagerie électronique permet la synchronisation des mails, du calendrier et des contacts depuis les Terminaux Mobile Smartphones disposant d'une connexion à Internet. La taille maximale par mail envoyé est de 25 Mégas Octets. La messagerie électronique inclut une protection contre les virus et les messages indésirables avec filtrage multiple pour scanner les virus, des fonctionnalités avancées de délégations d'accès aux boîtes mails, de gestion avancées telles que la quarantaine, la gestion de listes de diffusions, la gestion de contacts externes, la gestion de boîtes mails de ressources.
- **Lync Online** de Microsoft® est une messagerie instantanée. Elle permet la visualisation de la disponibilité des Utilisateurs grâce à l'indicateur de présence en ligne, d'émettre des appels depuis un ordinateur ou un Terminal Mobile équipé du logiciel Lync Online mobile (non fourni) vers d'autres utilisateurs Lync, de créer des conférences en ligne audio, vidéo et ou Web. La messagerie instantanée fonctionne entre les Utilisateurs (sur un même nom de domaine) équipés de Lync Online. Il est également possible d'étendre les fonctionnalités collaboratives de Lync Online avec des utilisateurs externes utilisant la même application via un protocole de fédération entre les noms de domaines des différentes organisations.
- **SharePoint Online** de Microsoft® permet la création de sites d'équipe, d'intranet ou de sites publics. SharePoint Online permet également le partage et la gestion de documents en ligne et hors ligne, la diffusion et mise à jour de l'information au sein de l'entreprise, la collaboration sur des documents conservés en ligne. Les Utilisateurs peuvent accéder à SharePoint Online via un navigateur Web s'ils disposent des droits nécessaires paramétrés dans le portail d'administration Microsoft Online.
- **Applications Office Web Apps** de Microsoft® permettent au Client de bénéficier d'un accès à la version allégée des Applications Word, Excel, PowerPoint et OneNote d'Office 2010. Ces applications permettent d'accéder, d'éditer et de modifier depuis un navigateur Web des documents stockés sur SharePoint Online depuis un ordinateur ou un Terminal Mobile disposant d'une connexion à Internet sans que ceux-ci soient nécessairement équipés de la Suite Microsoft Office ou d'un système d'exploitation Windows. Les Applications permettent de créer des documents via des navigateurs Web compatibles, ouvrir ou modifier dans ces mêmes navigateurs Web des fichiers créés dans Office 2007, Office 2008 pour Macintosh, Office 2010 et Office 2011 pour Macintosh, tout en conservant une mise en forme cohérente des fichiers Office entre les versions du bureau et les versions Web.
- le **Portail d'Administration Microsoft®** pour la gestion de la Licence Collaboration Office 365, accessible depuis l'Espace Client.

- un **Guide d'utilisation et de démarrage rapide** pour la gestion de la Licence Collaboration Office 365 et sa prise en main par les Utilisateurs du Client accessible depuis l'Espace Client.

La Licence Collaboration Office 365 (P1) doit être acceptée au moment du téléchargement y compris tout module d'extension « add-on » ainsi que toute documentation relative à leur utilisation

### 2.3.3 Répondeur Vocal

Il comprend :

- la possibilité d'écouter en direct les messages que le correspondant est en train de laisser, et de reprendre l'appel à tout moment,
- une durée totale de 240 minutes d'enregistrement et
- un archivage plus important : messages non lus conservés durant 60 jours et possibilité d'archiver les messages pendant 1 an.

### 2.3.4 SFR Répondeur +

Il comprend :

- un accès Data permettant de gérer des messages vocaux comme des emails,
- le choix une annonce personnalisée en fonction de la personne qui appelle ou d'une période donnée,
- l'enregistrement de plusieurs annonces par défaut,
- l'accès aux options du répondeur vocal sans appeler le 123,
- la modification du code secret d'accès du répondeur,
- le transfert systématique des messages vocaux vers une adresse email, et
- la notification par SMS lorsque l'utilisateur reçoit un nouveau message vocal.

SFR Répondeur + est accessible via l'application SFR Business Répondeur + disponible sur le SFR Business Apps et/ou sur l'Application Store du terminal mobile compatible,

Les consommations Data sont en sus, décomptées de l'Option Data Mobile. Le transfert d'un message vers un e-mail ou un numéro de mobile est facturé au prix d'un MMS vidéo selon les Conditions Tarifaires Pack Business Entrepreneurs.

### 2.3.5 Options Data Mobile

Elles consistent à fournir un service d'accès et de synchronisation automatique en temps réel des données (messagerie, agendas, contacts...) échangées à partir d'un Terminal mobile compatible. Via un Terminal Mobile compatible, les Options Data Mobile comprennent :

- l'envoi et réception d'emails,
- la gestion de calendrier, de carnet d'adresse et gestionnaire de tâches,
- l'accès à Internet, et
- une 2<sup>ème</sup> Carte SIM pour utiliser sur tablette ou PC le volume Data inclus dans l'Option Data Mobile souscrite.

Les Options Data Mobile sont soumises à une Période minimale d'engagement de 12 mois. Nonobstant la Commande, chaque Utilisateur devra s'inscrire et accepter les Conditions Générales du fournisseur de messagerie Internet lors du premier accès au(x) Options Data Mobile.

Pour les Terminaux Apple : la Mise en service de l'Option Data Mobile prend effet dès sa Commande, excepté pour une Commande réalisée simultanément à un Renouvellement de Terminal Mobile sur sfrbusiness.team.fr ou au Service Client SFR Business Team, où la Mise en Service se fera au jour de l'expédition du Terminal Mobile.

L'Option Data Mobile est proposée sur la base de la configuration du Terminal Mobile opérée par l'opérateur. Le Client qui modifierait le paramétrage du Terminal Mobile ne pourrait plus bénéficier de l'Option Data Mobile dans les conditions décrites par SFR Business Team.

Les téléchargements effectués depuis le Terminal Mobile dans les « Application stores » des fournisseurs d'OS peuvent être limités à certain volume de données sur le Réseau mobile SFR, mais demeureront possibles via une connexion Wi-Fi ou depuis un ordinateur. SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des mails.

**Spécificités pour les Serveurs de Messagerie :** le service repose sur l'installation d'un serveur spécifique des fournisseurs de logiciels, à l'exception du logiciel Microsoft dont le fonctionnement ne repose pas sur l'installation d'un serveur spécifique, mais sur l'utilisation de l'environnement informatique existant du Client, incluant notamment un serveur de messagerie Microsoft Exchange compatible. Afin d'utiliser un serveur de messagerie, le Client devra effectuer un paramétrage préalable (paramètres du serveur de messagerie, login, adresse mail et mot de passe de messagerie). Pour les Terminaux BlackBerry, le Client devra souscrire une Option BlackBerry BES. Elle permet au Client depuis son Terminal mobile compatible, notamment :

- de recevoir et d'envoyer des mails via la messagerie de son entreprise,
- de consulter son agenda et le partager,
- d'accéder à son annuaire d'entreprise,

Le Client pourra également bénéficier sous réserve de souscription de l'Option 2e SIM, d'une seconde carte SIM pour utiliser sur tablette et PC, le volume Data inclus dans l'Option Data Mobile souscrite. Les fonctionnalités mail et agenda sont réactualisées en temps réel via le Réseau mobile SFR.

Les Options Data Mobile contiennent des modules cryptographiques garantissant un certain niveau de sécurité des e-mails, tel que prévu dans la documentation des fournisseurs de logiciels communiquée au Client et aux Utilisateurs et fourni par le Distributeur. Pour les Serveurs de Messagerie, les modules cryptographiques :

- peuvent être soumis à des restrictions d'utilisation, d'importation et d'exportation telles que définies dans la documentation des fournisseurs de logiciels
- et doivent respecter les lois et règlements des pays dans lesquels l'Option Data Mobile est utilisée, ce que le Client accepte expressément.

La liste indicative et évolutive des pays où l'Option Data Mobile pour Serveurs de Messagerie fonctionne, au travers des solutions internationales proposées par SFR, est disponible auprès du Service Client SFR Business Team ou sur le site sfrbusiness.team.fr. SFR se réserve le droit de modifier à tout moment cette liste de pays en fonction de l'évolution des autorisations d'utilisation de modules cryptographiques par les autorités locales.

**Spécificités des Options Data Mobile pour les Messageries Hébergées :** pour accéder au service, le Client est tenu après s'être inscrit à un service pour Messageries Hébergées du fournisseur de messagerie de son choix, dans les conditions spécifiées par ce fournisseur, d'indiquer l'adresse des Boîtes Aux Lettres pour lesquelles il souhaite bénéficier du Service pour Messageries Hébergées, ainsi que, pour chacune de ces boîtes aux lettres, notamment, le login (nom d'utilisateur ou adresse mail) et le mot de passe de messagerie électronique fourni par chacun desdits fournisseurs. Pour une Messagerie Hébergée, le Client peut depuis son Terminal Mobile compatible :

- accéder aux e-mails, hébergés par un fournisseur tiers de services Internet, dans les conditions décrites dans la Description des Services ou sur le site sfrbusiness.team.fr, sous réserve que les sociétés tierces n'interdisent ou ne restreignent pas l'accès aux boîtes e-mails et supportent l'un des protocoles compatibles avec le Service Option Data Mobile, pour Messageries Hébergées, tels que mentionnés sur le site sfrbusiness.team.fr.
- recevoir et envoyer des emails à partir d'une boîte aux lettres créée sur le compte mail Option Data Mobile mis à disposition par les fournisseurs de messagerie précités.
- accéder à Internet.

Le service de Messageries Hébergées est disponible pour les Terminaux BlackBerry, sous réserve de souscription d'une Option BlackBerry BIS, et est limité à un nombre maximum de dix (10) Boîtes Aux Lettres externes par Option BlackBerry BIS souscrite. L'utilisateur peut désactiver chacune de ses Boîtes Aux Lettres à tout moment depuis le Terminal.

Le service Option Data Mobile est compatible avec les serveurs de mails qui supportent les protocoles suivants : POP, IMAP, OWA (Outlook Web Access), MAPI (RPC over http), et sous réserve que le fournisseur de service Internet de l'utilisateur autorise l'interrogation automatique de sa messagerie par un serveur. En fonction de la fréquence de réception des emails du Client, les emails réceptionnés sur ses Boîtes Aux Lettres externes sont copiés sur le serveur du fournisseur de logiciel et renvoyés vers le Terminal Mobile du Client. Pour les Messageries Hébergées, le service Option Data Mobile ne permet pas de synchronisation des emails entre le Terminal Mobile et l'ordinateur du Client.

Le Client ayant souscrit une Option Data Mobile pour Messageries Hébergées s'engage à ne pas utiliser l'accès à sa messagerie d'entreprise sur la Ligne Nomade via un Serveur d'Entreprise.

La liste indicative et évolutive des pays où l'Option Data Mobile pour Messageries Hébergées fonctionne, au travers des solutions à l'international proposées par SFR, est disponible auprès du Service Client SFR Business Team ou sur le site sfrbusiness.team.fr.

### 2.3.6 Multi-Alerting Monde

Il permet au Client d'être alerté et éventuellement bloqué lorsque le montant de consommations Data mobile réalisées depuis l'international (hors France métropolitaine) dépasse certains seuils en euros pendant sa période de facturation. Il comprend :

- L'envoi d'un SMS sur le Smartphone/PDA de l'utilisateur, ou
- L'envoi d'un SMS Pop-up sur le Gestionnaire de Connexion du Client.

L'information est envoyée lorsque le montant mensuel cumulé des communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture
1 <sup>re</sup> alerte	25 € ht
2 <sup>de</sup> alerte	50 € ht
3 <sup>de</sup> alerte	100 € ht
4 <sup>de</sup> alerte	200 € ht
5 <sup>de</sup> alerte	300 € ht

Au-delà du dernier seuil, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à la prochaine facture.

Le service « Multi-Alerting Monde » est inclus dans la Ligne Nomade et dans la ligne Mobile Interne+2h de tout Client SFR Business Team, sous réserve du choix du Client de bénéficier à la place du Service « Suivi Conso Internet International », du Service « Multi-Alerting et Blocage Monde », ou de ne bénéficier d'aucun de ces services. Ces services sont incompatibles entre eux.

Au sein d'une même flotte, plusieurs lignes peuvent bénéficier de Services différents. A tout moment et sur simple demande, le Client peut changer de Service, ou faire le choix de ne bénéficier d'aucun Service de « Maîtrise de la consommation data mobile à l'international ».

### 2.3.7 Option 2ème SIM

L'option 2<sup>ème</sup> SIM est valable uniquement pour le Pack de Base INTEGRAL.

Elle consiste à fournir une seconde Carte SIM (ou micro SIM ou nano SIM selon l'équipement) à insérer dans un équipement de type ordinateur portable ou Clé Internet 3G+/4G ou tablette 3G+/4G. Elle comprend :



- 1 accès à Internet à concurrence du volume de données inclus dans son Option Data Mobile à utiliser sur le réseau 3G/3G+/4G de SFR en France métropolitaine, et
- 1 accès à SFR Wi-Fi

Pour une continuité d'usage à l'étranger, les consommations data à l'étranger sont décomptées de l'Option Data à l'international activée le cas échéant sur la Ligne Nomade. Le Client devra souscrire et activer l'Option 2e SIM, et commander la seconde Carte SIM, via l'Espace Client, sous réserve d'éligibilité de sa Ligne Nomade.

A la souscription de l'Option 2e SIM, une ligne secondaire est ouverte et un numéro d'appel distinct est attribué au Client. Toutefois, l'Option 2e SIM ne permet ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir. L'Option 2e SIM n'est facturée qu'à compter de l'activation effective de la seconde Carte SIM.

Le Client s'engage à ce que les deux lignes mobiles et les deux Cartes SIM soient utilisées uniquement par le même Utilisateur.

Si le Client décide de modifier un des services de sa Ligne Nomade, ce changement pourra avoir les conséquences suivantes sur l'Option 2e SIM :

- Si le nouveau service choisi par le Client n'est pas compatible avec l'Option 2e SIM, cette option sera automatiquement résiliée,
- Les changements de titulaire entraînent la résiliation de l'Option 2e SIM.

La portabilité sortante du numéro de la SIM secondaire n'est pas possible.

### 2.3.8 SFR Wi-Fi

Le service SFR Wi-Fi permet au Client d'accéder à Internet via le Réseau Wi-Fi SFR. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3.

Le service SFR Wi-Fi est accessible via le Terminal Mobile compatible du Client. La Mise en Service du service SFR Wi-Fi intervient dans les 72h suivant sa Souscription. Lorsque le Client souhaitera se connecter au Réseau Wi-Fi SFR, il devra manuellement activer le mode Wi-Fi de son Terminal Mobile, sauf s'il dispose de la fonctionnalité Auto Connect Wi-Fi décrite ci-après.

SFR se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au service SFR Wi-Fi s'il a une raison légitime de croire que la sécurité du service SFR Wi-Fi ou la qualité de la connexion du Client et de ses Utilisateurs sont menacées.

Le Réseau Wi-Fi SFR est mutualisé entre tous les Clients SFR accédant au service SFR Wi-Fi, la bande passante disponible peut varier en fonction de l'utilisation des autres clients SFR.

L'accès à Internet via les Points d'accès SFR Wi-Fi est subordonné à l'acceptation, par les clients Box de SFR / neufbox de SFR Wi-Fi concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès SFR Wi-Fi disposera prioritairement de cette bande passante. Sur les Points d'accès SFR Wi-Fi, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client neufbox dans le cadre de sa connexion au Service SFR Wi-Fi ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client neufbox.

Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité : Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau Wi-Fi SFR sera automatiquement interrompue toutes les deux (2) heures en cas d'activité et toutes les dix (10) minutes en cas d'inactivité,

Auto Connect Wifi : cette fonctionnalité de l'Application SFR Wifi est disponible exclusivement sur les Terminals Apple disposant du système d'exploitation iOS 5 ou ultérieur. Après avoir lancé une première fois l'Application SFR Wifi sur son Terminal, la connexion au Réseau Wi-Fi SFR sera automatique chaque fois qu'il sera disponible.

Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par SFR concernant les évolutions techniques ou mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du service SFR Wi-Fi.

Les connexions Wi-Fi sont incluses et illimitées dans le cadre du service SFR Wi-Fi.

Il est expressément rappelé que l'accès à Internet par le standard Wi-Fi entraîne une vulnérabilité importante des Equipements du Client et peut présenter des difficultés de sécurisation. Toute communication sur un Hotspot Wi-Fi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données, logiciels, système d'information, et Equipements notamment par un système d'antivirus et de pare feu, et procéder à des sauvegardes régulières, voire mettre en place un VPN (Virtual Private Network). Le Client pourra consulter la liste des VPN compatibles avec le Réseau Wi-Fi de SFR auprès de son interlocuteur support habituel. En l'absence de faute de SFR, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est seul responsable de l'utilisation du service SFR Wi-Fi ainsi que de toutes les conséquences notamment financières. L'utilisation des Newsgrups, du Peer to Peer et de la Voix sur IP est interdite.

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client ou de ses Utilisateurs susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. Ainsi SFR pourra-t-elle être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que l'utilisation du Service SFR Wi-Fi se fait par l'émission, d'un identifiant personnel ; cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible.

### 2.3.9 La Gestion et Sécurité des Terminals Basic

Elle comprend :

- 1 Interface d'administration accessible via l'Espace Client,
- 1 plateforme technique gérée par SFR, à laquelle
  - ⇒ l'Administrateur va accéder via l'Interface d'administration accessible via l'Espace Client,
  - ⇒ les Terminals mobile vont accéder afin de mettre en œuvre les fonctionnalités du Service,
- 1 environnement Client, qui constitue la partie de la plateforme technique SFR accessible au Client via l'Interface Web d'Administration,
- 1 Logiciel à installer sur les Terminals mobile.

Le service Gestion et Sécurité des Terminals Basic inclut :

- un accès à l'Interface Web d'Administration pour l'Administrateur,
- la gestion et l'hébergement de la plateforme technique,
- la gratuité de certaines communications Data impliquées dans l'utilisation du Service, pour gérer et sécuriser un nombre de Terminals mobile maximum.

La Mise en Service s'effectue par la fourniture au Client d'un compte d'accès à l'Interface Web d'Administration pour l'Administrateur.

L'Administrateur peut depuis cette interface réaliser les actions nécessaires à l'utilisation et à la gestion du Service, dans la limite du périmètre des Terminals mobile enregistrés sur la Solution dans l'environnement Client :

- déclenchement de la mise en œuvre de la Solution sur les Terminals Mobile des Utilisateurs,
- réalisation d'actions à distance sur les Terminals Mobile enregistrés sur la Solution, dans la limite des actions techniquement possibles et autorisées.

Toute communication Data réalisée entre un Terminal Mobile équipé d'une Ligne Nomade, avec une offre incluant un service Data Mobile SFR compatible, et la plateforme technique SFR :

- n'est pas décomptée de l'offre mobile SFR souscrite par le Client,
- n'est pas décomptée de la limite d'usage raisonnable du service Data mobile fourni par SFR (comportements raisonnables)

aux conditions cumulatives que :

- Cette communication Data mobile soit effectuée depuis la France métropolitaine, hors Zones Blanches, tel que définies dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Mobile SFR Business Team de la Ligne Nomade,
- Cette communication Data mobile ne soit pas effectuée en situation d'itinérance à l'international (roaming),
- Le Terminal ait établi cette communication Data mobile via une Connexion électronique Data sur l'un des APN (Access Point Name) suivants : sl2sfr, websfr.

Toute autre communication liée à l'utilisation du service Gestion et Sécurité des Terminals Basic donnera lieu à la facturation des échanges de données en fonction de l'offre du Client.

Suite à la Mise en service, le Client doit procéder successivement :

- au téléchargement et à l'installation par l'Administrateur ou par les Utilisateurs d'un Logiciel dédié inclus et mis à disposition par SFR sur chacun des Terminals Mobile concernés par le Service. Ledit logiciel devra demeurer installé sur chaque Terminal Mobile pour permettre le fonctionnement du service Gestion et Sécurité des Terminals Basic.
- à l'inscription de chaque Terminal Mobile sur la Solution, inscription finalisée par l'authentification de chaque Utilisateur.

Si ces étapes ne sont pas réalisées en conformité avec la documentation mise à disposition par SFR, le Client, son Administrateur et ses Utilisateurs ne pourront pas bénéficier des fonctionnalités du Service. Ces étapes sont à la charge du Client et des Utilisateurs et sont réalisées sous la responsabilité du Client.

Le service Gestion et Sécurité des Terminals Basic permet notamment au Client de réaliser à distance les actions suivantes sur les Terminals Mobile sur lesquels la solution a été mise en œuvre :

- Déployer des profils de configuration Email et Wifi sur les Terminals Mobile,
- Verrouiller l'accès au contenu de ce Terminal,
- Effacer l'ensemble des données qu'il contient,
- Retirer le Terminal de la liste des Terminals mobile inscrits sur la Solution.

La liste des fonctionnalités définies ci-dessus dépend du Terminal Mobile sur lequel le service Gestion et Sécurité des Terminals Basic est mis en œuvre, certaines pouvant en conséquence ne pas être disponibles sur tous les Terminals Mobile. La liste des fonctionnalités associées à chaque Terminal Mobile est communiquée par SFR sur demande du Client.

La solution peut aussi être utilisée pour gérer et sécuriser les Terminals Mobile possédés par les Utilisateurs à titre personnel et utilisés dans le cadre de leur activité professionnelle. Le cas échéant, en complément de ses autres responsabilités et obligations, le Client se doit d'informer les Utilisateurs des fonctionnalités du Service et de l'usage qui en sera fait, de recueillir si nécessaire leur consentement explicite notamment quant à l'implémentation de la Solution sur leurs Terminals mobile.

Le Client s'engage à ce que le Responsable technique Client, les Administrateurs et les Utilisateurs respectent la condition suivante :

Participer à la formation dispensée par SFR sur le Service lorsqu'ils possèdent un compte administrateur.

### 2.3.10 Application mobile SFR Call Manager

Le service «SFR Call Manager» permet de gérer vos fonctions usuelles de standard téléphonique depuis votre Smartphone.

Ce service est disponible à partir des versions Android 4.0 et iOS 6.1.

Pour bénéficier de ce service, vous devez télécharger l'application SFR Call Manager sur votre App Store (iOS) ou votre Play Store (Android) gratuitement.

### 2.3.11 SAV Echange Entreprises et SAV Echange Entreprises Multi

Le service « SAV Echange Entreprises » permet aux Utilisateurs du Client, dont le Terminal Mobile est tombé en panne, alors qu'il était encore couvert par la garantie 24 mois des Terminaux Mobiles compatibles sélectionnés par SFR Business Team (ci-après la « Garantie »), de demander le remplacement dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées du Terminal Mobile défectueux par un Terminal Mobile identique ou de gamme équivalente, d'aspect neuf, dans la limite des Terminaux Mobiles disponibles sélectionnés par SFR Business Team, à une adresse définie par le Client. Ce délai de vingt-quatre (24) heures ne pourra être respecté que si la demande de remplacement du Terminal mobile en panne est adressée à SFR Business Team avant 18h00, les jours ouvrables pour des livraisons en France métropolitaine (hors Corse).

#### 2.3.11.1 Conditions de bénéfice du Service

Le service « SAV Echange Entreprises » est ouvert à tout Client ayant :

- commandé sur une (des) Ligne(s) Nomade,
- acquis des Terminaux Mobiles compatibles sélectionnés par SFR

#### 2.3.11.2 Description du Service

Le service SAV Echange Entreprises est incompatible avec les terminaux iPhone.

Le service « SAV Echange Entreprises » est accessible uniquement en France métropolitaine. Le Terminal Mobile bénéficiant du service « SAV Echange Entreprises » est identifié par son numéro d'identification (n° IMEI propre à chaque Terminal Mobile).

Le service « SAV Echange Entreprises » est ouvert uniquement aux Terminaux Mobiles sous Garantie, et uniquement pour les pannes couvertes par cette Garantie. Sont notamment exclues de cette Garantie, les pannes résultant :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur,
- D'un choc,
- D'une mauvaise utilisation,
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont également exclus de cette Garantie, les Terminaux Mobiles dont :

- l'étiquette d'identification a été ôtée ou détériorée.
- le (ou les) justificatif(s) de Garantie sont absents ou non valides.
- la durée de Garantie est dépassée.

Le service « SAV Echange Entreprises » est fourni dans les conditions suivantes :

- Le Gestionnaire contacte le numéro fourni par SFR Business Team pour effectuer un service après-vente d'un Terminal Mobile défectueux ;
- SFR vérifie que l'IMEI du Terminal Mobile en panne, déclaré par le Client est éligible au Service, et propose l'échange ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur reçoit le lendemain de l'appel du Gestionnaire, quand celui-ci est intervenu avant dix huit (18) heures les jours ouvrables, un courrier d'échange accompagné du Terminal Mobile de remplacement ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur retourne à SFR Business Team sous un délai de sept (7) jours calendaires le Terminal Mobile défectueux, dans les conditions décrites dans le courrier de retour, impérativement accompagné de tous ses accessoires (batterie et chargeur), ainsi que d'une copie de la facture d'achat du Terminal mobile défectueux.

Il est précisé que si le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur, ne retourne pas le Terminal Mobile défectueux éligible au service « SAV Echange Entreprises » dans les délais indiqués ci-dessus, ou de façon incomplète (notamment absence d'un des accessoires listé dans le courrier de retour) alors le Terminal Mobile défectueux ou l'accessoire manquant sera facturé au Client lors d'une prochaine facture.

De même le Client accepte expressément que, dans l'hypothèse où le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur aurait retourné un Terminal Mobile défectueux faisant l'objet d'une panne non couverte par la Garantie ou se trouvant hors de la période de Garantie, un montant forfaitaire lui sera facturé lors de sa prochaine facture SFR Business Team si le Terminal Mobile défectueux est néanmoins réparable. Ce montant sera majoré si le Terminal Mobile défectueux n'est pas réparable. Le Client en sera préalablement informé par courrier. Les montants facturés dans ces hypothèses apparaissent dans les Conditions Tarifaires.

#### 2.3.11.3 Engagement et responsabilité du Client

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Terminal Mobile défectueux (notamment répertoires, téléchargements, cosmétiques personnalisées) ne sont pas transférées sur le Terminal Mobile remis en échange, ce que le Client pour lui et ses Utilisateurs reconnaît et accepte.

Doivent être remis à SFR le Terminal Mobile défectueux et ses accessoires (chargeur et batterie). L'Utilisateur doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans le Terminal Mobile d'échange.

La remise d'un Terminal Mobile défectueux en échange dans le cadre du service « SAV Echange Entreprises » ne modifie nullement la date de validité

de la Garantie qui était attachée au Terminal Mobile initialement acquis. La date de fin de Garantie demeure inchangée.

Si, dans la période de Garantie du Terminal Mobile initialement acquis, le Terminal Mobile remis en échange s'avérait défectueux, ce Terminal pourra être éligible au service « SAV Echange Entreprises » sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du Bordereau SAV Echange Entreprises.

La propriété du Terminal Mobile en panne remis à SFR dans le cadre du service « SAV Echange Entreprises » est transmise à SFR à compter de sa remise. Le Terminal Mobile défectueux ne peut être repris par le Client.

### 2.3.12 Option PABX Mobile

Le service option PABX Mobile comprend :

- le transfert d'appels vers toutes les lignes mobiles et fixes : un appel transféré continue à être facturé à celui qui l'a initié, en fonction de la destination et selon les Tarifs Pack Business Entrepreneurs, tant que les interlocuteurs restent en communication. Par exemple, A appelle B qui transfère l'appel à C, B est facturé de la communication de B à C, ainsi que pendant toute la durée du transfert de A à C. Le transfert d'appels n'est pas disponible à l'international et dans certaines zones blanches
- la conférence téléphonique pour organiser des réunions de 3 à 6 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 Tarifs Pack Business Entrepreneurs,
- le renvoi d'appels : configurable à distance et à tout moment, il permet de limiter le nombre d'appels manqués. Le renvoi d'appels sera facturé selon les Tarifs Pack Business Entrepreneurs. Il n'est pas disponible pour les numéros internationaux.
- la gestion des appels entrants : pour être sûr de ne manquer aucun appel, le Client peut recevoir ses appels sur différents postes téléphoniques, fixes ou mobiles. La redirection de l'appel est facturée à l'appel en fonction de la destination et selon les tarifs Pack Business Entrepreneurs. Le numéro appelé ne peut être qu'un numéro portant l'Option PABX Mobile, les appels ne peuvent être redirigés que vers des mobiles disposant de l'Option PABX Mobile ou des fixes nationaux.
- le groupe de lignes : un service adapté pour faciliter la mise en relation des contacts auprès du bon interlocuteur de l'entreprise (service commercial, services technique, service comptabilité, etc.), ils permettent de distribuer les appels reçus en créant des groupes d'appels, limitant ainsi le temps d'attente des clients. La redirection de l'appel est facturée à l'entreprise en fonction de la destination et selon les tarifs Pack Business Entrepreneurs.
- chaque numéro appelé dans le cadre du Service est facturé selon les tarifs Pack Business Entrepreneurs.

### 2.3.13 SFR Business Apps

Les consommations Data dans le cadre du service SFR Business Apps sont décomptées de l'offre du Client. Téléchargement possible exclusivement à partir d'un Terminal compatible. Détail et conditions relatifs aux applications présentées sur le SFR Business Apps, disponibles sur l'« application store » de téléchargement et/ou dans les applications elles-mêmes.

Les applications référencées sur SFR Business Apps sont concédées par l'éditeur desdites applications, pour certaines SFR, sous licence d'utilisation, non transférable, exclusivement à destination des utilisateurs finaux, aux fins d'utiliser l'application. La licence concédée est soumise à l'acceptation préalable des présentes conditions, ainsi que celles, qui prévalent, définies par l'éditeur de chaque application. Sauf disposition contraire, SFR n'est pas partie à la licence établie entre l'utilisateur et l'éditeur, sauf lorsqu'elle est elle-même l'éditeur.

Le Client s'engage notamment à ne pas violer, contourner, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, tenter de dériver le code source, modifier ou créer des œuvres dérivées à partir de tout ou partie de l'application, ni l'altérer de quelque manière que ce soit.

Le Client ne dispose d'aucun droit d'utilisation promotionnelle sur les applications.

Sous réserve de toute autre condition de licence des éditeurs, le Client est autorisé à télécharger et à utiliser les applications présentées sur SFR Business Apps à des fins personnelles et non-commerciales sur son Terminal Mobile compatible. Toute autre utilisation est interdite et constitutive d'une violation des droits de propriété intellectuelle de leur titulaire.

Certains contenus, Produits et services disponibles par l'intermédiaire de SFR Business Apps peuvent contenir des éléments provenant de tiers. SFR peut fournir des liens vers des sites Internet de tiers à des fins de commodité. Le Client reconnaît et accepte que SFR n'est pas responsable de l'examen ni de l'évaluation du contenu ou de son exactitude et ne garantit et n'encourt aucune responsabilité du fait des éléments ou sites Internet de tiers, ou autres éléments, produits ou services tiers. Les descriptions des applications ne sont fournies qu'à titre indicatif. L'éditeur de chaque application en est seul responsable du contenu, de la maintenance, de l'assistance, et de toute garantie, ainsi que toute réclamation relative auxdites applications.

Sous réserve des contrats de licence d'éditeurs tiers, SFR et les éditeurs se réservent le droit de modifier, suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à toute application, contenu, ou élément proposé sur SFR Business Apps.

L'accès à SFR Business Apps peut périodiquement nécessiter des mises à jour et des moyens techniques compatibles de la responsabilité du client (tels qu'un terminal compatible).

Conformément aux stipulations du Contrat, SFR peut être amenée à utiliser les données personnelles du Client dans le cadre de l'utilisation du Service SFR Business Apps, notamment aux fins d'identification pour l'accès au



Service. Il est expressément précisé que toute collecte de données par des tiers et notamment les éditeurs des applications, est régie par leurs propres dispositions contractuelles. Le Client accepte que SFR puisse collecter et utiliser les données techniques et toute information associée, y compris, notamment, les informations techniques concernant le dispositif, le système et le logiciel d'application, ainsi que les périphériques, et qui sont recueillies périodiquement afin de faciliter, l'accès au service SFR Business Apps, la fourniture de mises à jour de logiciels, de services d'assistance technique relative au produit, ainsi que d'autres services (le cas échéant) se rapportant à l'application sous licence.

#### 2.4 Inscription dans l'Annuaire Universel

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 ») et que, 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 »).

Si le Client ne modifie pas l'annexe « Inscription dans les Annuaires » 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 Commande du Service, SFR reprendra les informations actuellement proposées dans les Annuaires.

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 mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiée ou susceptible d'être consultée 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. Ce délai peut atteindre plusieurs semaines. En conséquence, SFR ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

Le Client est informé que SFR fournit la prestation de publication annuaires dans la limite du contenu du Bon de Commande. Au-delà de ces prestations, le Client traitera directement avec son éditeur.

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 ?

#### 3.1 Jusqu'à 2 Lignes Analogiques pour Télalarme ou Terminal de Paiement

Ce service complémentaire est disponible uniquement avec le Pack de Base INTEGRAL.

Chacune des lignes comprend :

- 1 ligne analogique de téléphonie fixe permettant de raccorder une télalarme ou un terminal de paiement, et
- 1 numéro géographique fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site sur lequel la Ligne Fax est commandée et à laquelle il est associé.

#### 3.2 Les Services Complémentaires payants

Seuls les Services Complémentaires figurant dans le Bon de Commande et/ou dans les Conditions Spécifiques et/ou Tarifaires du Pack Business Entrepreneurs pourront être commandés.

	Ligne Bureau	Ligne Nomade
Option Data Mobile Premium	Non	Oui
Option Data Mobile Premium Confort	Non	Oui
Option Blackberry Serveur BES	Non	Oui
Option Blackberry BIS/BES Express	Non	Oui

Forfait Ajustable Voix Monde	Non	Oui
Forfait Ajustable Data Monde	Non	Oui
Option Monde	Non	Oui
Suivi conso Internet international	Non	Oui
Multi-alerting et blocage monde	Non	Oui
SAV échange entreprises multi	Non	Oui
Protect entreprises	Non	Non
Protect intégrale entreprises	Non	Oui
Pass SFR TV smartphone	Non	Oui
SFR GPS	Non	Oui
Parc Duo	Non	Oui
Suspension de ligne	Non	Oui

#### 3.2.1 Suivi Conso Internet International

Le Service « Suivi Conso Internet International » est disponible sur simple demande. Le Client recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture
1 <sup>re</sup> alerte à 80%	40 € ht
Alerte de blocage	50 € ht

Lorsque le dernier seuil est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à la prochaine facture. Le Client a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment sa consommation data à l'international gratuitement en envoyant par SMS « OUI » au 955 depuis son Dashboard ABCD ou depuis son PDA/Smartphone. Une fois la consommation data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à sa prochaine facture.

#### 3.2.2 Multi-Alerting et Blocage Monde

Le Service « Multi-Alerting et Blocage Monde » est disponible sur simple demande.

Le Client recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture
1 <sup>re</sup> alerte	25 € ht
2 <sup>e</sup> alerte	50 € ht
3 <sup>e</sup> alerte	100 € ht
4 <sup>e</sup> alerte	200 € ht
Alerte de blocage	300 € ht

Lorsque le dernier seuil est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à la prochaine facture. Le Client a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment sa consommation data à l'international gratuitement en envoyant par SMS « OUI » au 955 depuis son Dashboard ABCD ou depuis son PDA/Smartphone. Une fois la consommation data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à sa prochaine facture.

Les Services « Multi-Alerting Monde », « Suivi Conso Internet International » et « Multi-Alerting et Blocage Monde », sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business Team, hors : Clients bénéficiant d'un service d'interdiction d'usage des SMS (barring Texto®), Clients équipés de tablettes numériques ne supportant pas les services SMS, Clients bénéficiant de solutions Accès dédié sécurisé, IMS Réseau SFR, Réseaux Tiers et/ou Machine To Machine,

Ces Services ne s'appliquent que sur les consommations Data mobile à l'étranger réalisées en 3G+/3G/Edge/GPRS, hors Wi-Fi, Visio et coûts Fixe MMS & SVA.

Pour le déclenchement des alertes liées à la consommation à l'international du Client ou à leur blocage, sont pris en compte :

- les consommations facturées dans le cadre des solutions Data mobile à l'international au compteur (par exemple avec l'Option Monde) ;
- le montant de l'ensemble des Packs Jours Internationaux facturés sur la période concernée ;
- les consommations Data mobile réalisées après épuisement des Packs Jours Internationaux ;
- les consommations facturées au-delà du palier forfaitaire des forfaits data ajustables mensuels (par exemple au-delà du palier de 1 Go du Forfait Ajustable Data Monde).

Ne sont donc pas comptabilisés dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage :

- le montant de l'abonnement ou du forfait portant le service (par exemple le Forfait Europe Amérique du Nord) ;
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date d'activation du service ;
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date de changement de service, en cas de changement de service en cours de mois ;
- les éventuelles remises de dégressivité.

#### 3.2.3 Options Protect Entreprises et Protect Intégrale Entreprises

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ET DE GARANTIES DES OFFRES d'ASSURANCE « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises »

Contrats d'assurance collectif n° AC470649 et n° AC470650 souscrits par SFR par l'intermédiaire d'AFFINITY SOLUTIONS Société anonyme au capital de 392 250 €, dont le siège social est : 45 Rue Denis Papin Lotissement Le Tourillon - Les Milles 13100 Aix-En-Provence RCS Aix 493 481 881 R.C.S,

inscription à l'ORIAS n° 07 030 561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), auprès de l'ÉQUITÉ ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 15 569 320 €, RCS Paris B572084697, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est 7 bd Haussmann, 75442 Paris Cedex 09, numéro de TVA intracommunautaire de l'ÉQUITÉ (FR26572084697). Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

ÉQUITÉ ASSURANCES est une société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026. AFFINITY SOLUTIONS intervient en qualité de courtier par délégation de l'ÉQUITÉ ASSURANCES sans disposer à cet égard d'aucune exclusivité ni être lié financièrement en capital à l'Assureur.

Les présentes Conditions Spécifiques constituent les termes de la notice d'information du contrat d'assurance, qui est soumise au code des assurances, conformément à la législation en vigueur.

### 3.2.3.1 Bénéfice de la garantie

Les Options « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises » sont accessibles à l'Adhérent ayant commandé un Contrat (exclusion faite pour les offres Machine to Machine et le Prépayé Data), dans les soixante (60) jours calendaires suivants l'achat ou le renouvellement d'un Terminal mobile associé à un Service SFR Business Team commandé auprès de SFR.

L'adhésion à l'assurance est formalisée par sa Commande. Plusieurs appareils peuvent être garantis au titre d'une même adhésion (1 appareil maximum par ligne), sous réserve du paiement de la cotisation correspondante.

### 3.2.3.2 Définitions

**Accessoires** : Tous les accessoires d'origine constructeur, achetés neufs auprès de SFR ou de ses distributeurs agréés pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhérent** : Client d'un ou plusieurs Contrats, ayant commandé l'une des Options « Protect Entreprises » ou « Protect Intégrale Entreprises ».

**Assuré** : Utilisateur des Services commandés par le Client (personne physique, salarié du Client, ayant la jouissance d'une ligne téléphonique mobile SFR Business Team, confiée par le Client. L'utilisateur, n'est pas le titulaire du Contrat SFR Business Team).

**Appareil garanti** : Terminal mobile, à savoir, le téléphone mobile ou autre terminal de Communications électroniques mobile compatibles avec les Services SFR Business Team, que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business Team mentionnée sur le Contrat SFR Business Team ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par ligne), aux conditions agréées et définies par SFR.

**Appareil de remplacement** : Appareil neuf de marque et de modèle identique ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre, conformément à l'Article L. 121-1 du Code des Assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti.

**Carte SIM** : La carte délivrée au titre de la fourniture de Services mobile SFR Business Team, telle que décrites dans les Conditions Générales SFR Business Team à laquelle est rattaché le contrat d'assurance.

**Date anniversaire / Échéance anniversaire de l'adhésion** : le jour et mois de la date d'effet du contrat. La date d'échéance anniversaire détermine le point de départ de chaque année d'assurance.

**Déchéance** : Sanction consistant à priver l'Assuré et l'Adhérent du bénéfice de la garantie en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Dommage matériel accidentel** : Toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation accidentelle (pour l'Option « Protect Entreprise ») et toute oxydation (pour l'Option « Protect Intégrale Entreprise »), nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Dommage matériel accidentel non réparable** : Un Appareil garanti est non réparable lorsque le coût TTC de la réparation est supérieur à la valeur économique de l'Appareil garanti au jour du Sinistre.

**Panne** : Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil garanti, ayant pour origine une cause aléatoire interne à l'appareil.

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie du contrat d'assurance commandé au titre des Options « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises ».

**Sinistre panne** : Est considéré comme sinistre panne dans le présent Service Optionnel, toute panne, survenue après expiration de la garantie du Constructeur et/ou du Distributeur et jusqu'au cinquième anniversaire de la date d'achat de l'Appareil Garanti, et dûment constatée par un Réparateur Agréé missionné par l'Assureur, à l'exclusion de tout autre dommage.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, l'Adhérent, ses préposés, ses représentants légaux et leur famille, ou toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

**Valeur de remplacement** : Valeur économique à neuf de l'Appareil garanti au jour du Sinistre.

**Vol garanti** : Tout Vol de l'Appareil garanti commis par un Tiers avec Agression (1) ou Effraction (2) constaté par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes sous réserve des exclusions des garanties.

(1) **Vol avec Agression** : toute attaque violente et brutale ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

(2) **Vol avec Effraction** : tout Vol avec forçement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

**Vol à la tire** : Acte frauduleux consistant à dérober l'Appareil garanti en les prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol à la sauvette** : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en les prélevant sans violence physique ou morale, en présence de l'Assuré, lorsque l'Appareil garanti est sous la surveillance de l'Assuré.

**Vol par introduction clandestine** : Vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Assuré et dans un but illicite, dans son habitation, sur son lieu de travail ou dans son véhicule terrestre à moteur.

### 3.2.3.3 Objet des garanties

Les offres « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises » ont pour objet de garantir :

#### 3.2.3.3.1 Pour « Protect Intégrale Entreprises » :

En cas de Vol garanti, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine et de Dommage matériel accidentel ainsi que d'Oxydation toutes causes ou de panne à partir de la 3ème année de l'appareil :

- La récupération des données à la suite d'un Dommage matériel accidentel ou d'une panne à partir de la 3ème année de l'Appareil garanti.
- Le remplacement de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel accidentel irréparable, d'une panne à partir de la 3ème année de l'appareil ou à la suite d'un vol garanti, d'un vol à la Tire, d'un vol par introduction clandestine ou d'un vol à la sauvette.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).
- Le remboursement des Accessoires, lorsqu'ils ont été volés ou endommagés avec l'Appareil garanti ou s'ils ne sont pas utilisables avec l'Appareil de remplacement (y compris s'ils n'ont pas été achetés en même temps que l'appareil).

#### 3.2.3.3.2 Pour « Protect Entreprises » :

En cas de Vol garanti, Dommage matériel accidentel, d'oxydation accidentelle ou de panne à partir de la 3ème année de l'appareil :

- La réparation de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel, d'une oxydation accidentelle ou à la suite d'une panne à partir de la 3ème année de l'appareil.
- La récupération des données à la suite d'un Dommage matériel accidentel réparable ou d'une panne à partir de la 3ème année de l'Appareil garanti
- Le remplacement de l'Appareil garanti à la suite d'un vol, d'un Dommage matériel accidentel ou d'une panne de 3ème année irréparable.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).

### 3.2.3.4 Plafonds de garantie

#### 3.2.3.4.1 Pour « Protect Intégrale Entreprises » :

- Le remplacement de l'Appareil garanti et de la Carte SIM est réalisé à concurrence de la Valeur de remplacement
- L'utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol est réalisée à hauteur du préjudice subi par l'Adhérent
- Le Remboursement des Accessoires est réalisé à concurrence de cinquante (50) euros.

Limite en nombre de sinistres :

- Aucune de limite en nombre de Sinistres par année d'assurance pour les Dommages accidentels et les vols garantis.
- Limite de trois (3) sinistres par année d'assurance pour la garantie panne de 3ème année.

#### 3.2.3.4.2 Pour « Protect Entreprises » :

- Le remplacement de l'Appareil garanti est réalisé à concurrence de cent cinquante (150) euro.
- La réparation de l'Appareil garanti est réalisée à concurrence de cent cinquante (150) euro.
- Le remplacement de la Carte SIM : à concurrence de vingt-cinq euro (25) euro.
- L'utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol est réalisée à hauteur du préjudice subi par l'Assuré

Limite en nombre de sinistre : Un (1) sinistre est pris en charge par année d'assurance.

### 3.2.3.5 Exclusions des garanties

#### 3.2.3.5.1 Exclusions spécifiques à la garantie « Vol »

- Le vol autre que le Vol garanti, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine pour l'offre « Protect Intégrale Entreprise ».
- Le vol autre que le Vol caractérisé pour l'offre « Protect Entreprise ».
- La perte, la disparition ou l'oubli de l'Appareil garanti.
- Le vol commis dans un véhicule est exclu lorsque le véhicule est laissé sur la voie publique entre 22h et 7h.

- Le vol commis dans les véhicules si l'appareil est visible de l'extérieur.
- Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.
- Les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.
- Tout vol à la tire dont l'Assuré ne s'est pas rendu compte immédiatement après celui-ci.
- Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.
- Tout vol par effraction sur un véhicule deux roues.

#### 3.2.3.5.2 Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage matériel »

- Les Dommages matériels concernant un appareil garanti dont le n° IMEI ou n° série est invisible ou altéré.
- Les Dommages matériels pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti.
- Les Dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.
- Les dommages d'origine interne tels que dérèglages ou Pannes ou relevant de la garantie constructeur.
- Les frais d'entretien, de modification ou de mise au point de l'Appareil garanti.
- Les dommages, défaillances ou défauts, imputables aux causes suivantes : source électrique, connexion ou support électrique ou fuite de batterie.
- L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'Appareil garanti, l'encrassement,
- L'utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur.
- Etat esthétique de l'appareil garanti en incohérence avec l'évènement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'Assuré.
- Les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures.

#### 3.2.3.5.3 Exclusions spécifiques à la garantie « Panne »

- Les dommages dus à l'usure et d'ordre esthétique,
- La réparation effectuée sur un Appareil ne bénéficiant de la garantie
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil garanti,
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur
- Les pièces et dommages exclus de la garantie constructeur
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil)
- Les réparations effectuées lorsque l'Appareil est encore sous garantie constructeur

#### 3.2.3.5.4 Exclusions générales

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières indirectes subies par l'Assuré pendant ou suite au Vol.

#### 3.2.3.6 En cas de sinistre

##### 3.2.3.6.1 Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhèrent devra déclarer le Sinistre dans les deux (2) jours ouvrés en cas de Vol et dans les cinq (5) jours ouvrés en cas de Dommage matériel, à Affinity Solutions / Service SFR.

##### 3.2.3.6.2 Formalités à accomplir par l'Adhèrent

**Pour tout Sinistre** : Déclarer le Sinistre à Affinity Solutions / Service SFR aux coordonnées indiquées à l'Article « Dispositions Diverses ».

##### En cas de Vol :

- Demander au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre par l'Assuré, la suspension de la Carte SIM concernée auprès du Service Client de SFR : 06 1000 1900 (coût d'un appel vers un mobile SFR) – Accessible de 9h à 21h du lundi au samedi, hors jours fériés et de 10h à 21h le dimanche
- Déposer plainte, dans les 48 heures suivant la connaissance du Sinistre, auprès des autorités de police compétentes. Doivent être mentionnées dans le dépôt de plainte, les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil volé garanti (marque, modèle, numéro IMEI ou de série) et, le cas échéant, le type d'Accessoires volés.

**En cas de Dommage matériel** : L'Assuré et l'Adhèrent doit s'abstenir de procéder à toute réparation.

##### 3.2.3.6.3 Pièces justificatives

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Adhèrent devra fournir à l'assurance Affinity Solutions / Service SFR - 300, Route Nationale 6 – BP 40050 - 69578 LIMONEST cedex - tel : 04 26 10 96 37 (coût d'un appel local) les pièces justificatives suivantes :

**Dans tous les cas** : La facture d'achat originale au nom de l'Adhèrent de l'Appareil garanti

##### En cas de Vol :

- L'original du procès verbal de dépôt de plainte pour Vol, obtenu auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et IMEI ou n° série) ainsi que les circonstances exactes du Vol.
- La copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la Carte SIM et du n°IMEI de l'appareil auprès de SFR.
- En cas de Dommage accidentel ou de panne de 3ème année :
- L'Appareil garanti endommagé

- Une Déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et n° IMEI ou n° série)

**En cas de remboursement des communications frauduleuses** : La facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du Vol de l'Appareil garanti et la mise en opposition de sa Carte SIM

**En cas de remboursement des Accessoires** : La facture d'achat originale des accessoires volés et la facture acquittée de rachat des Accessoires aux fonctionnalités équivalentes.

L'assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute pièce justificative qu'il estime nécessaire pour apprécier le Sinistre. Si les informations contenues dans les justificatifs fournis par l'Assuré ne sont pas concordantes, la garantie ne sera pas accordée.

#### 3.2.3.6.4 Règlement des Sinistres

Dès que le dossier est complet et après réception, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête, l'Adhèrent recevra un courrier confirmant la position retenue :

**En cas de remplacement de l'appareil** : L'Appareil de remplacement est envoyé à l'adresse déclarée par l'Adhèrent. Il est précisé que l'appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

**En cas de réparation de l'appareil** : une fois les réparations effectuées, l'appareil réparé est envoyé au domicile de l'Assuré.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM, de remboursement de la Carte SIM et des Accessoires : l'Adhèrent recevra un chèque du montant correspondant.

#### 3.2.3.7 Cotisation

Le montant de la cotisation en vigueur figure sur la facture adressée par SFR à l'Adhèrent. La cotisation est prélevée par SFR, conformément au mode de facturation prévu avec SFR, tel que décrit dans les Conditions Générales SFR Business Team. Le montant de la cotisation dépend du nombre de lignes assurées par le contrat d'assurance.

Il peut également être réévalué annuellement par l'assureur. L'Adhèrent en est avisé par Affinity Solutions et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Affinity Solutions / Services SFR aux coordonnées indiquées à l'Article 12- « Dispositions Diverses » dans les trente (30) jours suivant la réception du courrier l'informant de la modification de sa cotisation. La résiliation prendra effet un (1) mois après l'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 3.2.3.8 Effet et durée des garanties

L'adhésion prend effet à la date mentionnée sur le Bon de Commande, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance, et du respect par celui-ci, des conditions d'adhésion stipulées à l'Article 1 « Bénéfice de la garantie ».

Le bénéfice de l'assurance est accordé pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de Commande du contrat d'assurance.

Il est ensuite tacitement reconduit annuellement sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de cinq (5) années.

Tout ajout ou suppression d'Appareil garanti prend effet au jour de la demande par l'Adhèrent, sous réserve du paiement de la prime correspondante.

#### 3.2.3.9 Cessation de la garantie

La garantie prend fin :

- En cas de résiliation par l'Adhèrent de son adhésion sous préavis de un (1) mois avant l'échéance de ladite adhésion, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de son adhésion suivant le préavis.
- En cas de non-paiement des cotisations.
- En cas de résiliation par l'assureur de l'adhésion ou de l'ensemble des adhésions sous préavis de deux (2) mois avant l'échéance de ladite adhésion. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de l'adhésion suivant le préavis.
- En cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des Assurances).
- Les garanties prennent fin de plein droit :
- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de résiliation du Service SFR Business Team pour lequel l'Option a été commandée. La résiliation prend effet à la date de résiliation du Service.

#### 3.2.3.10 Modification d'adhésion

Toute modification de l'adhésion doit être déclarée par l'Adhèrent à Affinity Solutions, sous quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'évènement correspondant.

#### 3.2.3.11 Territorialité

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde Entier, quel que soit le lieu de survenance de l'évènement.

#### 3.2.3.12 Dispositions diverses

**Correspondance / Accueil Téléphonique** : Toute demande renseignement, de précision complémentaire, de modification d'adhésion, résiliation ou toute déclaration de Sinistre devra être exclusivement adressée à :

Affinity Solutions / Service SFR - BP 40050- 69578 LIMONEST cedex

E-Mail : sfrentreprise@affinitysolutions.fr

**Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle** : Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du



Sinistre connus de l'Assuré et de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité de la garantie (Articles L. 113-9 et L. 113-8 du Code des Assurances).

**Pluralité d'assurances :** Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat d'assurance, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des Assurances.

**Prescription :** Toute action dérivant des contrats d'assurance n° AC 470 649 et n° AC 470 650 est prescrite par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre, ou par l'envoi, par l'Assureur ou l'Assuré à l'autre partie, d'une lettre recommandée avec accusé de réception (Articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des Assurances).

**Réclamations – Médiateur :** Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de la présente garantie, l'Adhérent peut écrire à l'Assureur EQUITE ASSURANCES, 7, bd Haussmann 75 442 Paris Cedex 09. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, l'Assuré peut solliciter l'avis d'un Médiateur : Médiation Assurance, le CDIA, l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles -61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09 ou les associations de consommateurs. Le traitement des réclamations, quelle que soit leur nature, est du ressort de l'Assureur.

**Subrogation :** Conformément à l'Article L. 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Adhérent, à concurrence du montant des indemnités réglées.

**Informatique et libertés :** L'Assuré est informé de l'existence du traitement automatisé des données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur, les Courtiers (et leurs mandataires et partenaires contractuels) dans le cadre de sa garantie, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de ses garanties issues des Options d'assurance SFR Business Team.

Ces fichiers et les données et informations qu'ils contiennent viennent constituer les bases de l'Assureur et des Courtiers (et leurs mandataires) qui ne pourront les détenir que pour les besoins de la gestion de la garantie.

L'Assuré et l'Adhérent disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou des Courtiers, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, à l'adresse de l'Assureur EQUITE ASSURANCES, 7 bd Haussmann – 75 442 Paris Cedex 09 et celle du courtier Affinity Solutions -BP 40050 - 69578 Limonest cedex.

L'Adhérent s'engage à informer chacun des Assurés des droits, qu'ils détiennent de la Loi informatique et libertés et, le cas échéant, à informer l'Assureur de l'exercice par les Assurés de leurs droits.

### 3.2.4 Pass SFR TV Smartphone

Pass SFR TV Smartphone donne accès, à partir du Terminal Mobile du Client à un bouquet de chaînes thématiques, sous réserve que de la compatibilité 3G du Terminal Mobile et uniquement sous la couverture réseau UMTS de SFR en France Métropolitaine. Lorsque le Client a commandé une Option d'itinérance à l'international compatible, les Utilisateurs du Client pourront utiliser le service Pass SFR TV Smartphone à l'étranger. Pour cela, l'accès au service Pass SFR TV Smartphone devra d'abord être disponible depuis l'étranger et les chaînes composant le Service devront avoir préalablement donné leur accord.

SFR n'étant pas éditeur des chaînes qui sont proposées dans le cadre du service Pass SFR TV Smartphone, la liste de ces chaînes est susceptible d'évolutions, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un téléphone mobile. Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message d'alerte lors de la connexion au Service.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, s'interdit de céder ou de transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie de ses droits ou obligations nés du fait de la fourniture du service Pass SFR TV Smartphone.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que SFR, dans le cadre de la fourniture du service Pass SFR TV Smartphone, a connaissance via un système de « reconnaissance de terminaux », du numéro de téléphone des Terminaux Mobiles pour lesquelles le service Pass SFR TV Smartphone est fourni.

### 3.2.5 SFR GPS

Le service SFR GPS, disponible en France métropolitaine, est un service d'aide au déplacement, comprenant notamment des fonctionnalités d'affichage de cartes, d'itinéraires, de recherche de points d'intérêts, et de navigation routière et piétonne fournissant des instructions de guidage vocales et graphiques vers la destination de son choix.

Les trajets proposés sont optimisés (trajet le plus pertinent du point de départ au point d'arrivée).

Des fonctionnalités complémentaires payantes sont également disponibles :

- l'information trafic et événements (bouchons, accidents) en temps réel : réseau autoroutier, réseaux régionaux et principales agglomérations urbaines, ainsi qu'un service d'alerte de zones dangereuses.

- sur l'information-traffic et événements en temps réel (réseau autoroutier, réseaux régionaux et principales agglomérations urbaines) : SFR et ses partenaires ne garantissent pas que cette information sur le trafic, et les résultats des fonctionnalités faisant appel à cette information, sont exempts d'erreur ni qu'ils sont exhaustifs. Les résultats communiqués le sont à titre indicatif.
  - les informations relatives à des zones dangereuses sont indicatives.
- Pour une utilisation en mode véhicule, le trajet « optimisé » évoqué à ci-dessus ne peut tenir compte des voies interdites aux poids-lourds ou bus. Il appartient donc au Client de prendre les mesures nécessaires pour contourner les voies qui leurs sont interdites.

Pour une utilisation en mode piéton, ce mode n'est pas adapté à une utilisation sur un trajet véhiculé, en raison de l'absence de prise en compte ou de la prise en compte, selon les situations, des sens interdits, voies piétonnes, et autres spécificités possibles.

Le service SFR GPS est disponible pour les Terminaux avec GPS/GPS+ intégré sélectionnés par SFR, et est accessible via l'application « SFR GPS » éditée par Telmap Ltd à télécharger sur le SFR Business Apps et/ou sur « l'Application Store » du Terminal Mobile compatible.

L'accès aux fonctionnalités d'alertes d'information trafic en temps réel et d'alerte de zones dangereuses requiert la souscription de l'Option SFR GPS complémentaire payante. Le Service est accessible sur le Réseau mobile SFR.

Lors d'un itinéraire, les cartes apparaissent au fur et à mesure de la progression, sous réserve d'être dans une zone de couverture par le Réseau SFR. Le téléchargement de l'application est gratuit hors coût de consommations Data. L'accès aux fonctionnalités d'affichage de carte, de visualisation d'itinéraire, de recherche de points d'intérêts, de sauvegarde d'adresse, et de navigation avec guidage vocal, est inclus, hors coût de consommations Data. Les coûts des consommations Data sont décomptées de l'offre mobile du Client. Le service SFR GPS donne accès aux fonctionnalités d'information trafic en temps réel, et d'alerte de zones dangereuses.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, reconnaît se conformer à certaines précautions d'usage, notamment issues de la loi, et notamment s'interdire l'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation, faire prévaloir son jugement personnel et le stricte respect en toute circonstance du Code de la route.

### 3.2.6 Parc Duo

Ce service permet de répartir, entre le Titulaire de l'abonnement SFR Business Team ci-après désigné "l'Abonnement" et le Collaborateur du Titulaire, utilisateur de l'Abonnement, la facturation et le paiement des sommes facturées au titre de l'Abonnement. Le Service permet de répartir entre le Titulaire et son collaborateur les montants dus au titre d'une ligne attribuée par SFR au Titulaire.

#### 3.2.6.1 Entrée en vigueur - Durée

Le service prend effet, pour une durée indéterminée avec une période minimale de douze (12) mois à compter de la signature par les Parties du formulaire de souscription du service Parc Duo, étant convenu entre les Parties, que le service entre en vigueur au minimum quinze (15) jours après la réception par SFR du formulaire dûment complété, signé par les Parties (partie Titulaire, partie Collaborateur) et accompagné de toutes les pièces demandées.

Le Collaborateur peut à tout moment résilier le service auprès de SFR par lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis de deux (2) mois.

Une copie de cette lettre sera également adressée au titulaire. La totalité des sommes dues au titre des mois restent à courir jusqu'au terme de la période minimale soit entièrement dues par le Titulaire.

La souscription au service est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, du Contrat.

Le collaborateur reconnaît expressément que le bénéfice du service Parc Duo est lié à sa qualité de salarié du Titulaire. En quittant l'entreprise Titulaire, il accepte que, de ce fait, sa souscription au service soit résiliée de plein droit.

#### 3.2.6.2 Description du Service

Les Parties définissent les montants et conditions de répartition de la facturation sur le formulaire qu'elles signent lors de la souscription au service Parc Duo.

En conséquence, par dérogation aux Conditions Générales SFR Business Team, les sommes dues au titre des abonnements souscrits par le Titulaire sont réparties entre les Parties, chacune supportant, la part des sommes dues au titre de l'utilisation de la ligne conformément à leurs engagements.

#### 3.2.6.3 Conditions de souscription

##### 3.2.6.3.1 Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- payer à SFR les sommes dues au titre des mensualités, conformément à la répartition établie dans le formulaire, et autoriser en ce sens, SFR à effectuer les prélèvements automatiques correspondants sur son compte bancaire,
- fournir, à SFR, l'ensemble de ses coordonnées, y compris bancaires via fourniture d'un RIB, et signaler sans délai à SFR tout changement de celles-ci, à défaut celui-ci est inopposable à SFR sans préjudice de l'article Responsabilité,
- se porter caution de l'ensemble des montants dûs par son Collaborateur au titre du Service. En cas de défaillance de celui-ci, le Titulaire s'engage à régler lesdites sommes sans délai, à première demande de SFR,

- respecter l'ensemble des obligations relatives au Contrat Pack Business Entrepreneur qu'il a souscrit.
- informer le Collaborateur d'une part, des tarifs pratiqués et de toute augmentation de ceux-ci par SFR sur la ligne, et d'autre part, de toutes les modifications susceptibles d'intervenir dans le cadre du présent Service,
- informer SFR et le Collaborateur, pour lequel il est nécessaire d'obtenir le consentement exprès, de tout changement qu'il entend apporter au présent service (répartition etc.), et pouvant avoir une incidence sur le volume global des communications pris en charge par le Collaborateur, le changement devant faire l'objet d'un avenant signé par les Parties.

### 3.2.6.3.2 Obligations du Collaborateur

Le Collaborateur s'engage à :

- remplir par écrit le formulaire de souscription pour manifester son consentement sur la répartition mise en place par le Service et sur les conditions du Service,
- fournir toutes les coordonnées qui lui sont demandées, et ce, de façon exacte,
- fournir, le cas échéant, une autorisation de prélèvement automatique à SFR (fourniture d'un RIB),
- prévenir SFR de tout changement de ses coordonnées sans délai, à défaut celui-ci est inopposable à SFR sans préjudice de l'article Responsabilité,
- respecter les lois et règlements en vigueur,
- respecter l'ensemble des obligations fixées dans le Contrat,
- respecter son engagement de payer à SFR, conformément à la répartition établie dans le formulaire de souscription, les sommes dues et autoriser, le cas échéant, SFR à effectuer les prélèvements automatiques correspondants sur son compte.

Les Parties s'engagent à régler entre elles tous les différends qui pourraient les opposer à l'occasion de l'exécution des présentes, sans inquiéter SFR.

En outre, tout changement, toute modification de la répartition financière est subordonnée à la réception par SFR d'un avenant modifiant le formulaire signé des Parties.

### 3.2.6.4 Changement de collaborateur

Le Titulaire peut substituer au Collaborateur initial un nouveau Collaborateur, sous réserve d'en informer SFR par écrit, et de lui fournir un exemplaire original du formulaire de souscription au Service Parc Duo dûment complété et signé par le nouveau Collaborateur et le Titulaire.

À compter du traitement de la demande par SFR, le Service entre en vigueur conformément aux dispositions de l'article 2 des présentes.

La substitution de Collaborateur entraîne la résiliation du Service pour le précédent Collaborateur ainsi que l'exigibilité immédiate des sommes dues par celui-ci, sommes pour lesquelles le Titulaire s'est porté en tout état de cause caution.

### 3.2.6.5 Conditions Financières

Le tarif du présent Service SFR Parc Duo est indiqué dans les Tarifs Pack Business Entrepreneurs établis et mis à jour par SFR et remis aux Parties à la signature du formulaire de souscription du service.

### 3.2.6.6 Suspension - Interruption - Résiliation de Service

SFR se réserve le droit de suspendre l'accès au Service en cas de manquement par l'une des Parties, à l'une de ses obligations et en particulier en cas de non-paiement.

La résiliation du service Parc Duo s'effectue conformément aux Conditions Générales SFR Business Team.

En aucun cas, la suspension, l'interruption et /ou la résiliation du présent service ne peut avoir d'effet sur les autres engagements des Parties.

### 3.2.6.7 Divers

Outre les présentes conditions applicables au service Parc Duo de SFR, les autres dispositions des Conditions Générales SFR Business Team non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

En outre, SFR peut, si elle en informe le Titulaire par mail, courrier, fax ou autre moyen de communication reconnu, modifier les présentes, pour des raisons d'ordres techniques, commerciales, matérielles, légales ou réglementaires.

En aucun cas, cette modification ne peut permettre au Titulaire de se dégager des obligations nées de la souscription au présent service.

Le Titulaire, après information de SFR par courrier, mail, fax ou autre moyen de communication reconnu, accepte que le présent service puisse être migré vers un service de même nature bénéficiant des avancées technologiques du moment.

Le Titulaire accepte expressément que tous les messages envoyés via messagerie électronique lui soient opposables. Le Titulaire accepte donc que ces données puissent être enregistrées et reproduites sur un support informatique, moyen dont elles reconnaissent la valeur probante.

Le Titulaire et SFR conviennent que les informations échangées par télécopie, dans le cadre des présentes, auront la même valeur que celle accordée à l'original. Le Titulaire et SFR conviennent de conserver les télécopies qu'ils s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

### 3.3 Option de Convergence

L'option repose sur la création d'un « Réseau Privé » de numéros qui permet au Client d'identifier ses lignes internes fixes et mobiles SFR Business Team. Elle permet également d'enrichir les fonctionnalités mises à disposition sur le mobile avec :

- La numérotation abrégée : le Client peut créer un plan de numérotation abrégée pour les fixes et les mobiles déclarés sur le réseau privé de son entreprise.
- L'annuaire d'Entreprise : l'information contenant les coordonnées complètes recherchées est obtenue par Texto® moyennant un coût de 0,10 € ht/Texto®. L'Annuaire d'Entreprise est initialisé avec les données inscrites par le Titulaire dans le plan de numérotation Convergence.
- Les profils d'appel : Grâce aux profils d'appel, le Client peut limiter selon le profil des Utilisateurs certains appels. Les profils d'appel déterminés concernent uniquement les communications effectuées à partir des mobiles de l'entreprise, En cas de tentative d'appel non autorisé, un message avertit l'Utilisateur, Les profils d'appel peuvent être modifiés gratuitement via l'Extranet Convergence disponible dans l'Espace Client, ou sur simple appel au Service Clients ; les modifications sont effectives dans un délai de 2 jours ouvrés.

On distingue 6 profils d'appel VPN :

- **Profil 1** : Interne - limitations aux appels internes vers un poste déclaré dans le VPN (Appels Voix internes vers les numéros mobiles de la flotte SFR et vers les postes fixes des sites SFR en direct et en revente de l'abonnement, et vers les NDI des sites en présélection. 3h maximum par appel) + vers un poste déclaré dans le VPN + vers le répondeur vocal SFR (123), vers les numéros d'urgence
- **Profil 2** : national LV : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés
- **Profil 3** : National : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français
- **Profil 4** : sans restriction. Tous les appels sont autorisés
- **Profil 5** : Fixe national L-V : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine du lundi au vendredi de 8h à 20h hors jours fériés.
- **Profil 6** : national L-S : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au samedi de 6h à 21h hors jours fériés.

### 3.4 Option 4G

L'Option 4G permet au Client qui en demande l'activation sur sa ligne d'accéder au réseau mobile 4ème génération (LTE), avec des débits pouvant aller jusqu'à 100 Mb/s, sous réserve de Terminal compatible et de couverture.

Le Service est inclus et activable sur demande pour les Options Data Mobile Multi, Premium et Premium Confort uniquement en mode s2tsfr ou websfr

### 3.5 Suspension de la Ligne Nomade

Le service Suspension permet au Client qui le commande de demander la suspension du numéro mobile de sa Ligne Nomade.

Le Client est alors informé qu'à compter du JJ qui suit sa commande du service, cela entraîne, outre la suspension la Ligne Nomade :

- La suspension des services inclus et des options attachés à la Ligne Nomade ainsi que de leur facturation (hors options assurances).
- L'impossibilité pour le Client de réaliser une quelconque modification sur son Contrat, y compris la Ligne Nomade, leurs services inclus et options,
- La prolongation de la Période Minimale d'Engagement du Service principal et/ou de ses Services inclus et/ou Options, du nombre de mois concernés par la suspension. Ce calcul s'effectue du JJ qui suit la commande du Service Suspension au JJ suivant la réactivation du Service principal.

La suspension prend fin automatiquement à l'issue de la durée convenue entre les Parties, ou sur demande du Client.

### 3.6 Accueil Vocal Interactif

L'Accueil Vocal Interactif correspond à un service vocal interactif disponible pour la gestion des appels entrants du Site et peut être personnalisé par le Client.

### 3.7 Groupement de Lignes

Cette option permet grouper plusieurs téléphones derrière un même numéro géographique fixe (par exemple numéro unique de contact pour le SAV ou le service commercial). Il est possible d'y inclure les Lignes Bureau et les Lignes Nomade.

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

### 4.1 Eligibilité du Site

Le Site doit être éligible :

- au Réseau SFR : Les Lignes Bureau sont un service dit sur Site qui repose sur une technologie cellulaire. Un service dit sur Site n'est pas un service qui permet d'améliorer la couverture du Site. Il utilise le Réseau cellulaire GSM et UMTS déployé par SFR. Le bon fonctionnement du Service dépend donc de la qualité de couverture du Site. Les Lignes Bureau n'étant pas délivrées sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau SFR, leur fourniture au Client suppose qu'une étude de faisabilité technique préalable valide l'éligibilité du Site, et aux conditions de regroupement des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL définies dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Fixe.



## 4.2 Espace d'Activation Sécurisé

A compter de la signature électronique du Contrat, un Espace d'Activation Sécurisé sera mis à disposition du Client pendant une durée de trente (30) jours.

Le Client s'engage à compléter l'intégralité des champs requis pour la Mise en Service du Service. A défaut de complétude dudit Espace dans le délai susvisé, le Contrat sera automatiquement résilié de plein droit, sans délai ni indemnité. A ce titre, il est entendu que la responsabilité de SFR ne pourra être iniquité à ce titre, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

La Commande du Pack Business Entrepreneurs est subordonnée aux validations de l'article 4.1 et 4.2 afin de permettre l'activation du Service par SFR.

## 4.3 Portabilité

### 4.3.1 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 ou du mandat de portabilité si l'Opérateur Donneur est un opérateur alternatif, 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.

### 4.3.2 Portabilité du numéro mobile

Elle est définie dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data mobile.

## 4.4 Envoi de l'Équipement SFR

L'Équipement SFR pour l'accès à Internet est adressé au Client par la poste ou peut être remis en mains propres dans le cadre du Pack de Base INTEGRAL. L'envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur le Bon de Commande, aux risques et périls du Client quels que soient les modes de transport. 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. La livraison est effectuée lors de la remise de l'Équipement SFR pour l'accès à Internet au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR pour l'accès à Internet est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR pour l'accès à Internet. Il en supporte les frais et en assume les responsabilités.

## 4.5 Modalités de Commande des Terminaux Mobile et Postes Fixes

Pour le Pack de Base INTEGRAL, toute commande de Terminaux Mobile, Postes Fixes et accessoires est formalisée directement auprès des Distributeurs agréés SFR Business Team, SFR n'ayant aucune responsabilité à cet égard.

Pour le Pack de Base INITIAL, cette commande peut également être formalisée depuis le site internet de SFR à l'adresse URL suivante : <http://www.sfrbusinesssteam.fr/>

## 4.6 Quelles sont les compatibilités des Équipements Client nécessaires pour utiliser le Pack Business Entrepreneurs ?

Les Équipements Client doivent permettre le téléchargement et l'installation des Logiciels dont les Licences sont comprises dans le Service, et que SFR mettra à la disposition du Client.

L'installation et la maintenance des Équipements Client et Logiciels sont réalisés par le Client sous son entière responsabilité.

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Équipements Client, Logiciels et installations non inclus dans le Service (ordinateur bénéficiant d'un système d'exploitation compatible, versions logicielles compatibles...).

Le Client s'engage à ce que ses propres équipements et logiciels connectés au Service ou utilisés dans le cadre du Service, soient conformes à la réglementation en vigueur et aux normes applicables, notamment en matière de Communications électroniques.

## 4.7 Prérequis pour le service de Synchronisation SFR

Le service de Synchronisation SFR est disponible uniquement avec le Pack de Base INTEGRAL.

L'utilisation du service de Synchronisation SFR nécessite l'installation préalable de l'Application du service de Synchronisation SFR sur les Équipements Client compatibles.

L'accès au service de Synchronisation SFR est subordonné à l'utilisation d'identifiants (« Identifiants ») communiqués par SFR pour l'Administrateur (« Identifiants Administrateur »), et créés par les Utilisateurs à partir de leur adresse email professionnelle.

Le Client s'engage à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ce que ni lui, ni l'Administrateur, ni les Utilisateurs ne les communiquent à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ces Identifiants et des conséquences qui en résultent.

Il appartient au Client, pour tout Identifiant Utilisateur créé par l'Administrateur, de mettre en place toute procédure utile en cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée d'un Identifiant. Dans tous les cas, SFR pourra bloquer l'accès au service de Synchronisation SFR.

Toute connexion ou opération effectuée à partir des Identifiants sera réputée avoir été effectuée par le Client. SFR ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre d'une perte, d'un détournement ou d'une utilisation non autorisée d'un Identifiant.

Le Client garantit que lui-même et les Utilisateurs disposent des connaissances et compétences suffisantes pour accéder et utiliser le service de Synchronisation SFR conformément à son usage et sa destination. A ce titre, il appartient notamment au Client de s'assurer de la compatibilité du service de Synchronisation SFR avec les Équipements Client. L'accès au service de Synchronisation SFR ne peut être réalisé que par un navigateur compatible et à jour. De même, l'accès au service de Synchronisation SFR peut périodiquement nécessiter des mises à jour et des moyens techniques compatibles dont l'acquisition relève de la responsabilité du Client. Le coût des communications téléphoniques et de l'accès au réseau Internet est à la seule charge du Client.

## 5. Quelles sont les spécificités de la Mise en Service et d'utilisation du Service ?

Ces services sont disponibles uniquement avec le Pack de Base INTEGRAL.

### 5.1 Licence Collaboration Office 365 (P1)

La mise à disposition de la Licence Collaboration Office 365 correspond à son provisionnement sur le Nom de Domaine communiqué par le Client dans le Bon de Commande. Le Client en est informé par un email envoyé par SFR à l'Administrateur. Cet email contient les adresses de l'Espace Client et du Portail d'Administration Microsoft ainsi que les Identifiants de connexion à ces interfaces. Depuis l'Espace Client, l'Administrateur peut accéder directement au Portail d'Administration Microsoft et à ses services en ligne afin de récupérer les Licences Utilisateurs qui auront été mises à disposition et de gérer son Service.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions des licences d'utilisation de tout Logiciel fourni et utilisé dans le cadre du Service et notamment les conditions d'utilisation des services en ligne Microsoft® figurant en Annexe 1 des présentes.

Le Client prendra toutes mesures appropriées afin de garder strictement confidentielles toutes les informations ou données fournies par SFR. Le Client garantit SFR contre toute violation des obligations ci-dessus et contre toute divulgation d'informations et données confidentielles par lui, ses Utilisateurs ou par toute personne qui en aura eu connaissance par son intermédiaire. Le Client s'engage :

- A supporter seul les conséquences de toutes sortes nées de l'installation et de l'exploitation des éléments réalisés ou fournis par ses soins, logiciels et applicatifs compris, dédiés ou non, telles que, et de manière non limitative : conflits entre logiciels, instabilité des logiciels installés, mauvaise configuration, failles de sécurité et plus généralement à assurer la compatibilité de son application Internet avec les Plates-formes de SFR.
- A respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service, et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses messages électroniques, pages et sites Web, les autorisations préalables et concession de droits, de portée internationale, nécessaires.
- A respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites Web et/ou les galeries marchandes, ainsi que les notices et avertissements mentionnés par SFR.
- A ne pas interférer avec la jouissance du Service par d'autres utilisateurs, à ne pas accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service, à ne pas utiliser le Service pour propager des virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, à ne pas pratiquer d'actes, sous quelque forme que ce soit, de piratage informatique.

SFR n'exerce pas de contrôle a priori sur les Pages et Sites Web, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu.

Le Client est seul responsable des informations stockées sur ses Pages et Sites Web et/ou contenues dans ses courriers électroniques. Il est rappelé au Client que si ses pages et sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses pages et sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet. Le contenu des pages et sites Web du Client devront respecter les stipulations des lois et règlements en vigueur.

Le Client est seul responsable du contenu des services qu'il pourrait consulter par le biais du Service. SFR n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'assume aucun contrôle, sous quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service.

### 5.2 Utilisation du service de Synchronisation SFR

SFR mettra en œuvre tous les moyens techniques raisonnablement envisageables afin d'assurer une Synchronisation, un Stockage sécurisés et

un Partage des Données contre toute intrusion malveillante (piratage, vol de données...).

Les Données restent la pleine et exclusive propriété du Client et SFR s'interdit d'en prendre connaissance. En conséquence, SFR ne saurait être tenue pour responsable de Données Synchronisées, Stockées et/ou Partagées obtenues frauduleusement et/ou interdites par la loi ou le règlement. Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer les Données, de les conserver, de les Stocker, de les Synchroniser, de les Partager, de les envoyer ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. Le Client est informé que SFR est tenue de collaborer avec toute autorité judiciaire dûment mandatée pour contrôler voire éliminer les Données.

Le Client se porte fort du respect par ses Invités des dispositions du Contrat et plus particulièrement concernant le respect des Droits de propriété intellectuelle.

Le Client prendra à sa charge toutes les réparations nécessaires en cas de dommage occasionné par son Utilisation du service de Synchronisation SFR et s'engage à prévenir tout risque d'incident et à mettre en œuvre les procédures utiles ou nécessaires pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement du service de Synchronisation SFR.

Les mesures de sécurité visées dans les présentes ne dispensent pas le Client de mettre en place ses propres dispositifs de sécurité physique et logique sur ses équipements informatiques et d'assurer un accès sécurisé à son Site.

Il appartient donc au Client de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques et humains qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite préserver dans son système d'information ou échanger sur l'Internet.

**Nature et utilisation des Données :** Le Client s'engage, en son nom et au nom des Utilisateurs, à respecter strictement les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et notamment ne pas faire usage de tout élément ou Données provenant de tiers qui contreviendrait ou violerait les droits de toute autre personne et reconnaît que SFR ne sera en aucun cas responsable d'un tel usage. A ce titre, il s'engage à ce que les Données soient libres de droit ou à détenir les droits de propriété intellectuelle sur les Données nécessaires à l'utilisation du Service en ce compris, sans que cette liste ne soit limitative, les droits de reproduction et/ou de communication et/ou de mise à disposition de tiers. Il est à cet égard rappelé que toute reproduction et/ou communication et/ou mise à disposition de tiers d'une œuvre sans détention des droits correspondants constitue le délit de contrefaçon sanctionné par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Sans que cette liste soit limitative, le Client s'interdit également d'utiliser le Service concernant des Données à caractère pédophile, diffamatoires et/ou injurieux, appelant à la haine raciale ou religieuse, faisant l'apologie de crimes de guerre. Plus généralement, le Client s'interdit de détenir, Stocker, Synchroniser, Partager, transmettre ou mettre à disposition toutes Données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers. A défaut, SFR se réserve le droit d'interrompre le Service, sans indemnité, et décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces obligations par le Client.

**Relations avec les Utilisateurs et les Invités :** Les relations entre le Client et ses Utilisateurs ne seront pas opposables à SFR, et, en général, aucun lien de droit ne pourra être créé directement entre les Utilisateurs et SFR. Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs, considérés comme des tiers. Le Client défendra, indemniser et tiendra SFR indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter, et sera garant du respect par les Utilisateurs, en permanence, de toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à leur charge par les présentes, la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et par les règles du Réseau Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect par les Utilisateurs, en particulier du code de conduite rfc1855 développé par les utilisateurs d'Internet : <http://tools.ietf.org/pdf/rfc1855.pdf>

Le présent article s'applique à l'identique dans le cadre des relations que les Utilisateurs et/ou le Client entretiennent notamment avec les Invités.

Le Client est informé que le Service SFR Sync n'intègre ni ne fournit aucune prestation d'identification ni de protection contre les Malware.

En toutes hypothèses, le Client sera seul responsable des conséquences, y compris auprès des Utilisateurs et des Invités :

- de la Synchronisation, du Stockage ou du Partage de Données contenant ou infectées par un Malware.
- des intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client à l'occasion de l'utilisation du Service de ;
- de la nature ou le contenu des Données Stockées, Synchronisées et/ou Partagées dans le cadre de du Service de ainsi que leur exploitation et leur mise à jour,
- du mauvais paramétrage de l'Application et/ou du du Service de sur les Equipements Client.

Au terme du Contrat, pendant un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client aura la possibilité de demander par lettre recommandée avec accusé de réception à SFR un accès au service dédié à la récupération des Données stockées sur les Espaces de Stockage A l'issue de ce délai, SFR aura la possibilité de supprimer de plein droit et sans délai :

- les accès au service de Synchronisation SFR (Interface, Espaces de Stockage et Disques Durs Virtuels notamment) ;
- les paramétrages du Client effectués via l'Interface ;

- effacer le contenu hébergé sur ses infrastructures, en ce compris les Données.

En toutes hypothèses, il appartient au Client de prendre toutes les mesures conservatoires et procéder à toutes les sauvegardes qu'il estime nécessaires pour conserver les Données sur le support de son choix.

## 6. Quelle est la Période Minimale d'Engagement ?

Le Service Pack Business Entrepreneurs est soumis à une Période Minimale d'Engagement de trente-six (36) mois sur l'ensemble des éléments de service constitutifs du Pack Business Entrepreneurs.

Les Lignes qui seraient ajoutées en cours d'exécution du Contrat sont soumises à une Période Minimale d'Engagement de trente-six (36) mois par Ligne à compter de leur date de Mise en Service.

Les Services Complémentaires, qui seraient ajoutés à une Ligne, en cours d'exécution du Contrat peuvent être soumis à une Période Minimale d'Engagement qui sera définie dans le Bon de Modification. Si la Période Minimale d'Engagement du Service Complémentaire est supérieure à la Période Minimale d'Engagement restant à courir au titre de la Ligne concernée, celle-ci sera réengagée jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement du Service Complémentaire.

## 7. Quelles sont les possibilités d'évolutions du Service ?

### 7.1 Evolution à l'initiative de SFR

SFR cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Lesdites évolutions peuvent se traduire par des modifications des conditions de fourniture du Service. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par SFR concernant ces évolutions. 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 sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait.

### 7.2 Evolutions souhaitées par Le Client

A partir du moment où le Service est mis en Service, toute modification demandée par le Client devra être faite selon les procédures en vigueur au moment de la demande, procédures disponibles auprès de l'interlocuteur SFR Business Team du Client. Sous réserve de faisabilité, ces modifications sont réalisées selon les conditions (techniques, financières, de délai...) applicables au moment de la réception de la demande de modification par SFR. Les modifications sont réalisées pendant les Heures et Jours Ouvrés et sont susceptibles de générer des coupures de Service, ce que le Client reconnaît et accepte.

### 7.3 Migration

Sans préjudice des dispositions de l'article 2.2 des Conditions Particulières Voix et Data Mobile, le Client a la possibilité de migrer ses lignes comme suit :

	Ligne Bureau	Ligne Nomade		
Ligne Bureau	N/A	Migration	sans	frais non
Ligne Nomade	Impossible	N/A		
Ligne Mobile	Impossible	Réengagement 36 mois sans frais		

### 7.4 Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles (Pack Sfr Business Team Et Hors Pack)

Dans le cadre de l'évolution de ses services, SFR propose, une offre de renouvellement de Terminaux Mobile aux Clients Pack Business Entrepreneurs, ci-après dénommée « l'Offre ». La liste des Terminaux mobiles compatibles est tenue à disposition du Client qui en ferait la demande.

L'Offre permet au Client, de changer tout ou partie des Terminaux Mobile qu'il a acquis et associés au Contrat,

En contrepartie d'un réengagement du Contrat pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement mentionnée sur le Bon de renouvellement de Terminaux Mobile, prenant effet au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de réception par SFR du dossier complet

Le Client peut bénéficier de l'Offre aux conditions cumulatives suivantes :

- le Contrat, mentionné sur le Bon de renouvellement de Terminaux Mobile, ont une ancienneté minimale de douze (12) mois pour un renouvellement au profit d'un Terminal Mobile en Pack SFR Business Team et de dix-huit (18) mois pour un renouvellement au profit d'un Terminal hors Pack,
- qu'au cours desdites périodes (12 ou 18 mois) le ou les Contrats n'ont pas fait l'objet d'une offre de fidélité ou d'une précédente Offre de renouvellement de Terminaux Mobile, et
- le Client n'a pas plus de deux factures impayées au cours des douze (12) derniers mois précédant sa demande.

L'Offre est souscrite auprès d'un distributeur SFR Business Team ; le Client doit constituer auprès de lui un dossier comprenant les éléments suivants :

- la facture d'achat du ou des Terminaux Mobile de remplacement, et
- le Bon de renouvellement de Terminaux Mobile dûment complété et signé,

à charge pour le distributeur de transmettre le dossier complet à SFR.

Lorsque l'Offre est souscrite au profit d'un Terminal mobile en Pack SFR BusinessTeam, le montant de la réduction est calculée en fonction des éléments suivants :

- Service souscrit par le client
- Durée de réengagement
- Type de terminal choisi

- Ancienneté de la ligne et/ou délai écoulé depuis le dernier renouvellement de mobile

#### 7.4.1 Ajouts de Lignes

Le Pack de Base INITIAL et le Pack de Base INTEGRAL peuvent contenir chacun 20 lignes maximum tous types de ligne confondus (nomade, bureau).

#### 7.5 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un déménagement au cours du Contrat :

- le Client est tenu de prévenir SFR, par tous moyens puis de confirmer par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai d'un (1) mois, et
- le Client accepte que SFR se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande de déménagement, notamment compte tenu de la validation des prérequis du Service sur le nouveau Site.

Le déménagement de Site sera en toute hypothèse considéré comme une Commande initiale au Service pour le nouveau Site. Lorsque le changement de Site sera demandé, avant la fin de la Période Minimale d'Engagement, les mensualités, dues au titre de l'ancien Site, et restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période, deviennent immédiatement exigibles.

Si le Client déménage avant la fin de sa Période Minimale d'Engagement, il devra s'acquitter des mensualités restantes jusqu'à l'expiration de cette durée. La Mise en Service du nouveau Site se fait dans les conditions d'une nouvelle Commande du Pack Business Entrepreneurs.

#### 8. Quelles sont les spécificités concernant les conditions de résiliation ?

##### 8.1 Résiliation avant la Mise en Service

Si le Client résilie sa Commande avant l'activation du Service Pack Business Entrepreneurs, il devra s'acquitter de frais de résiliation forfaitaires de deux mille euros HT (2 000 € ht).

##### 8.2 Résiliation après la Mise en Service

Toute résiliation par le Client d'un élément de service du Pack de Base entraîne la résiliation de l'intégralité du Contrat Pack Business Entrepreneurs, y compris de toutes ses Lignes et Services Complémentaires, dans les conditions définies aux Conditions Générales.

Sous réserve de toujours conserver les éléments de service d'un (1) Pack de Base, le Client pourra résilier ses autres Lignes ou Services Complémentaires, en respectant leur Période Minimale d'Engagement.

##### 8.3 Spécificités de résiliation du Pack Business Entrepreneurs

En cas de résiliation, le Client devra restituer l'Équipement SFR en parfait état et dans son emballage d'origine dans les dix (10) jours calendaires suivant la date effective de la résiliation. Si l'Équipement SFR n'a pas été retourné en parfait état dans son emballage d'origine dans le délai susvisé, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de dix (10) jours, le Client paiera à SFR, par jour de retard, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) de la mensualité du Contrat, sans préjudice de toute action en justice que SFR pourrait engager.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Contrat, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client.

#### 9. Propriété Intellectuelle

Les Logiciels et Applications sont réputés conformes à leurs spécifications, sous réserve d'être correctement utilisés dans les conditions d'exploitation prévues dans les documentations y afférentes. Le Client reconnaît qu'il n'est pas possible de garantir que les Logiciels et Applications satisfieront à des exigences de performances ou qu'ils fonctionneront sans discontinuité, ni bug.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, SFR concède des licences d'utilisation, non transférables, exclusivement à destination du Client et des Utilisateurs, aux fins d'utiliser le Service pour leurs besoins propres et dans le cadre des activités professionnelles du Client.

Les licences sont concédées pour la durée du Contrat, en France métropolitaine.

Les licences concédées sont soumises à l'acceptation préalable par le Client et les Utilisateurs des modalités et conditions de fourniture du Service et plus particulièrement du présent article « Propriété intellectuelle ». A cet égard, le Client s'engage à faire adhérer, par tous moyens, les Utilisateurs auxdites modalités et conditions et en apporter la preuve à SFR à première demande.

Le Client s'engage, en son nom et au nom des Utilisateurs, notamment à ne pas violer, contourner, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, tenter de dériver le code source, modifier ou créer des œuvres dérivées à partir de tout ou partie du Service et ses éventuelles mises à jour, ou altérer de quelque manière que ce soit le Service et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de SFR et/ou de ses fournisseurs.

De même, le Client s'engage, en son nom et au nom des Utilisateurs, à ne pas distribuer, louer, donner en crédit-bail, prêter, vendre, céder, redistribuer ou concéder de sous-licences.

Tout détournement des règles d'utilisation définies par les licences d'utilisation constitue une violation des droits de propriété intellectuelle de SFR.

Le Client s'engage à ne pas faire usage de tout élément ou Données provenant de tiers qui contreviendrait ou violerait les droits de toute autre

personne et reconnaît que SFR ne sera en aucun cas responsable d'un tel usage.

Garantie en contrefaçon : SFR déclare disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à la fourniture du Service. A ce titre, SFR prendra à sa charge toute revendication ou action intentée par un tiers contre le Client fondée sur une contrefaçon du Service, sous réserve toutefois que :

- Cette action soit menée en France,
- Le Client notifie immédiatement cette revendication et/ou action à SFR, par écrit et lui communique toutes les informations nécessaires à cet effet ;
- Le Client apporte toute sa collaboration à SFR;
- Le Client laisse à SFR la direction de la défense et toute liberté pour agir et transiger, et
- Le Client ne fasse aucune admission ou déclaration de quelque nature que ce soit qui pourrait porter préjudice aux moyens de défense invoqués par SFR dans la revendication du tiers ou l'action menée par celui-ci ou toute autre action subséquente.

La protection au titre du présent Article ne s'applique qu'à condition que le Service ou l'Application n'ait pas été modifié par le Client de manière non prévue ou présentes ou résulte d'une combinaison ou d'une utilisation avec des éléments non fournis par SFR.

#### 10. Définitions

**Administrateur** : désigne la personne physique nommé par le Client comme l'interlocuteur unique de SFR, dont l'identité et les coordonnées sont mentionnées dans le Bon de commande :

- pour le paramétrage et l'administration du service de Synchronisation SFR
- accéder à l'Interface Web d'Administration pour personnaliser la solution du Client ou effectuer des opérations sur les Terminaux Mobile

**Application du service de Synchronisation SFR** : désigne le logiciel exécutable, propriété de SFR, à installer sur les Équipements Clients afin de bénéficier du service de Synchronisation SFR. L'Application service de Synchronisation SFR fait partie intégrante du Service de sorte que les modalités et conditions d'utilisation définies aux présentes s'appliquent à cette dernière à l'identique.

**Application SFR WiFi** : désigne l'outil permettant au Client et à ses Utilisateurs de se connecter à Internet via le réseau WiFi SFR, disponible sans frais, en téléchargement sur l'« application store » du Terminal Mobile compatible du Client. **Équipement WiFi** : désigne tout équipement du Client muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b ou 802.11g.

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

**Boîte Aux Lettres** : désigne la boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes email interne et/ou externe.

**Carte SIM** (Subscriber Identity Module) désigne une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'Utilisateur sur le Réseau Mobile de SFR, quel que soit le Terminal Mobile ou Poste Fixe utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

**Cellule Support Parc Duo** : Désigne la cellule de support technique dédiée aux Clients SFR Business Team ayant souscrit au Service.

**Compte Email pour Serveur de Messagerie** désigne le compte de messagerie rattaché à un serveur de messagerie destiné à gérer l'envoi et la réception des e-mails pour l'entreprise qui en est munie. Les principaux logiciels sont Microsoft Exchange, Lotus Domino et Novell Groupwise.

**Compte Email pour Messagerie Hébergée** : désigne le compte de messagerie délivré par un fournisseur de messagerie Internet. Une messagerie hébergée est un système de messagerie où l'entreprise fait appel à une société tierce pour administrer le service de messagerie.

**Data** : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data.

**Disques Durs Virtuels** : désignent les espaces de stockage du service de Synchronisation SFR créés virtuellement sur les Terminaux et sur lesquels l'Utilisateur décide de conserver ses Données et depuis lesquels le Stockage et la Synchronisation sont opérés.

**Données** : désignent les fichiers de tous types conservés par les Utilisateurs sur les Disques Durs Virtuels synchronisés, stockés et le cas échéant partagés dans le cadre du service de Synchronisation SFR. La taille maximale d'un fichier est de 5 (cinq) Giga-octets.

**Espace d'Activation Sécurisé** : désigne l'adresse URL communiquée par email au Client après avoir signé électroniquement le Contrat et ayant notamment pour objet d'identifier pour chaque Ligne Bureau et/ou Ligne Nomade, pour chaque Groupement de Lignes, pour chaque numéro d'Accueil Vocal Interactif et pour chaque Lignes Analogiques pour Téléalarme ou Terminal de Paiement supplémentaire le numéro géographique et/ou le numéro mobile à attribuer ou à porter ainsi que tous les paramètres nécessaires à la Mise en Service du Service.

**Espace de Stockage** : désigne l'environnement où sont stockées les Données de chaque Utilisateur Final après la Synchronisation et accessibles depuis le Terminal ou depuis l'Interface Sync. Les Espaces sont composés uniquement d'Équipement de SFR et sont hébergés dans les Locaux. Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.



**Hotspots SFR** : points d'accès à partir desquels le Client peut se connecter au Réseau WiFi SFR constitués des Hotspots SFR Public, SFR WiFi Mobile, SFR WiFi Fon, SFR WiFi Gares, SFR WiFi, et WiFi WiFi Partenaires.

**Identifiants** : désigne l'authentification permettant à l'Utilisateur d'accéder au Service est fondée sur un identifiant et un mot de passe.

**IMEI** : International Mobile Equipment Identity, numéro sur 15 caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

**Interface Web d'Administration** : Interface permettant au Client d'accéder à la Solution et de bénéficier du Service.

**Interface Sync** : désigne le site web sécurisé mis à la disposition du Client accessible depuis « <http://sync.suite-stockage-cloud.sfrbusiness.team/fr/> », permettant :

- à l'Administrateur d'accéder à l'Interface Web d'Administration du service de Synchronisation SFR ainsi qu'aux différents rapports statistiques et tableaux de bord du service de Synchronisation SFR et
- aux Utilisateurs finaux d'accéder et gérer leurs Espaces et options du service de Synchronisation SFR.

**Invité** : désigne toute personne ayant été conviée dans le cadre des activités professionnelles de l'Utilisateur Final à disposer et/ou télécharger depuis Internet à tout ou partie de ses Données.

**JJ** : le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile SFR. En cas d'ouverture multiple de Lignes mobiles à des dates différentes pour le même Client, le JJ est commun à toutes ces Lignes mobiles et correspond au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile SFR de la première Ligne mobile.

**Ligne mobile** : ligne de téléphonie mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par SFR ou un Opérateur tiers.

**Logiciel** : désigne tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation nécessaire au fonctionnement du Service et mis à disposition par SFR dans le cadre d'une licence d'utilisation.

**Malware** : désigne un programme parasite provoquant par exemple des pertes de données ou des comportements indésirables, et qui peut se propager d'ordinateurs en ordinateurs (virus, vers, cheval de Troie, spyware, keylogger).

**Migration** : possibilité ouverte au Client de migrer son Service mobile souscrit au titre d'une offre SFR Business Team, ou sous certaines conditions une offre SFR, vers un Service mobile d'une offre de la gamme SFR Business Team. La Migration permet au Client de conserver le numéro d'appel de la ligne mobile attaché au Service migré et son numéro Client, sauf contrainte technique, telle que notamment la Migration d'un numéro mobile initialement porté d'un Opérateur Tiers.

**Partage / Partager** : désigne le service permettant à un Utilisateur Final de mettre à la disposition de ses Invités tout ou partie des Données stockées sur son Espace.

**Poste Fixe** : désigne les postes fixes sélectionnés par SFR Business Team et compatibles avec le Pack Business Entrepreneurs.

**Procès-verbal de réception ou de recette** : document écrit fourni au Client, rappelant la "Qualification Technique Client", le Service Data proposé et les tests réalisés. Ce document, une fois signé par le Client, détermine la date de Mise en service du Service Data.

**Réseau mobile de SFR** : le réseau de radiotéléphonie de SFR composé des réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G et WIFI, 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.

**Réseau WiFi SFR** : réseau de SFR reposant sur la technologie Wifi, constitué des Hotspots SFR, sur les Zones de couverture WiFi.

**Roaming** : Situation du Client qui se trouve en itinérance hors de France métropolitaine et émet ou reçoit des communications via son Service mobile.

**Service de Revente de l'Abonnement** : Via le Service de Revente de l'Abonnement, SFR devient l'unique interlocuteur du Client. Dans ce cadre, SFR facture au Client l'abonnement téléphonique de l'Opérateur Historique ainsi que l'ensemble des communications locales, nationales, internationales et vers les mobiles, y compris les communications vers des numéros spéciaux et des numéros d'urgence, ces derniers restants néanmoins acheminés par l'Opérateur Historique. SFR gère les Lignes Fax et les Lignes Analogiques du Client (commande et résiliation desdites Lignes, gestion des incidents).

**Services Peer to Peer (de Poste à Poste)** : services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs de services de Communications électroniques, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

**Service SFR WiFi** : désigne la possibilité pour le Client, ayant souscrit au Service, de se connecter au Réseau WiFi SFR notamment via l'Application SFR WiFi.

**SSID Privé** : réseau WiFi privé d'un client possédant une neufbox WiFi, pour son usage exclusif.

**SSID Public** : réseau WiFi d'un client ADSL/Fibre de SFRL que ce dernier accepte à son choix de partager avec d'autres clients de SFR.

**Stockage/Stockeur** : désigne le service d'hébergement des Données sur les Espaces et les Disques Durs Virtuels. Le Stockage sur les Disques Durs Virtuels est sécurisé via un chiffrement AES sur 256 bits.

**Streaming** : système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

**Synchronisation/Synchroniser** : désigne le service sécurisé de transit des Données entre les Disques Durs Virtuels et l'Espace via une connexion Internet de type SSL ou SSH. La fréquence de Synchronisation ainsi que la politique d'exclusion des fichiers sont définies par l'Utilisateur.

**Terminal Mobile** : téléphone mobile ou autre terminal mobile de Communications électroniques (type PDA « assistants personnels », cartes PC, etc ... à l'exclusion des terminaux du type tablettes, ultraPC, iPad, PC avec module 3G+ intégré) sélectionnés par SFR Business Team et compatibles avec les Services mobiles SFR Business Team, que le Client associe à un Service SFR Business Team, aux conditions définies par SFR.

**WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil »)** : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

**Zone de Couverture WiFi** : zones géographiques où le Service SFR WiFi est accessible et dont la localisation géographique est disponible sur le site <http://cartewifi.sfr.fr>.

#### ANNEXE 1 : AUX CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE COLLABORATION OFFICE 365: DROITS D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE MICROSOFT VERSION DE DECEMBRE 2011

##### 10.1 Conditions Générales de Licence

Le Client est autorisé à accéder au service en ligne et à l'utiliser conformément à la description faite ci-après.

##### 10.1.1 Conditions universelles de licence

Les présentes conditions de licence s'appliquent à l'utilisation par le Client de tous les logiciels et services en ligne Microsoft concédés sous licence conformément aux termes du Contrat Collaboration Office 365.

a. Les droits d'utilisation. Conformément à son Contrat Collaboration Office 365, y compris les présents droits d'utilisation des services en ligne, le Client peut utiliser les logiciels et les services en ligne de la manière décrite dans les présents droits d'utilisation des services en ligne.

b. Programmes de tiers. Si d'autres conditions accompagnent un programme concédé sous licence par un tiers, ces conditions s'appliquent à son utilisation.

c. Code en version pré commerciale/préliminaire. Si d'autres conditions accompagnent le code en version pré commerciale/préliminaire, lesdites conditions s'appliquent à son utilisation.

d. Mises à jour et compléments. Il est possible que SFR et ses concédants fournissent au Client une mise à jour ou un complément du logiciel concédé sous licence. Dans ce cas, le Client est autorisé à utiliser la mise à jour ou le complément avec le logiciel. Si d'autres conditions accompagnent une mise à jour ou un complément, lesdites conditions s'appliquent à son utilisation.

e. Restrictions techniques. Le Client doit respecter les restrictions techniques des produits (1) qui autorisent uniquement leur utilisation de certaines façons. Le Client ne peut pas les contourner. Pour plus d'informations, consultez la page <http://www.microsoft.com/volumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>.

f. Autres droits. Les droits d'accès au logiciel sur un dispositif quelconque n'autorisent pas le Client à exploiter des brevets appartenant à Microsoft ou tous autres droits de propriété intellectuelle de Microsoft sur le logiciel ou tous dispositifs qui accèdent à ce dispositif.

g. Fonctionnalités supplémentaires. SFR et ses concédants peuvent ajouter des fonctionnalités aux produits. D'autres conditions de licence et redevances peuvent s'appliquer.

h. Avertissements relatifs au transfert de données. Microsoft peut fournir des services Internet avec les produits. Ces services peuvent être modifiés ou interrompus à tout moment. Le Client n'est pas autorisé à utiliser lesdits services Internet d'une façon qui puisse y porter atteinte ou perturber leur utilisation par un autre utilisateur. Le Client ne peut pas tenter d'accéder de façon non autorisée aux services, données, comptes ou réseaux de toute autre manière.

i. Consentement relatif au transfert de données par le biais de services Internet. Le document Avertissements relatifs au transfert de données à l'adresse <http://microsoft.com/licensing/contracts> identifie les fonctionnalités du logiciel qui se connectent aux systèmes informatiques de Microsoft ou de fournisseurs de services via Internet. Il indique également les produits dans lesquels elles sont disponibles. Certaines fonctionnalités sont disponibles dans plusieurs produits. Dans certains cas, le Client ne recevra pas de notification de connexion. Le Client peut désactiver ces fonctionnalités ou ne pas les utiliser. En utilisant ces fonctionnalités, le Client consent à la transmission de ces informations. Microsoft n'utilise pas ces informations pour identifier ou contacter le Client.

j. Informations sur l'ordinateur. Ces fonctionnalités utilisent des protocoles Internet, qui transmettent des informations aux systèmes appropriés, telles que l'adresse IP, le type de système d'exploitation, le navigateur, le nom et la version du logiciel que vous utilisez, ainsi que le code de langue du dispositif sur lequel le Client a installé le logiciel. Microsoft n'utilise ces informations que dans le but de mettre à la disposition du Client les services Internet.

k. Utilisation des informations. Microsoft peut utiliser les informations sur l'ordinateur, les informations de l'accélérateur, les informations de suggestion de recherche, les rapports d'erreurs, les rapports sur les Programmes Malveillants et les rapports de filtrage d'URL pour améliorer ses logiciels et services. SFR et ses concédants sont également autorisés à les partager avec des tiers, tels que des fournisseurs de matériels et de logiciels. Ceux-ci peuvent utiliser les informations pour améliorer le fonctionnement de leurs produits avec le logiciel Microsoft.

l. Utilisation inappropriée des services Internet. Le Client n'est pas autorisé à utiliser ces services de quelque manière que ce soit qui pourrait leur porter atteinte ou perturber leur utilisation par un autre utilisateur. Le Client ne peut pas tenter d'accéder de façon non autorisée aux services, données, comptes ou réseaux de toute autre manière.

m. Documentation. Tout utilisateur disposant d'un accès valide à l'ordinateur ou au réseau interne du Client peut copier et utiliser la documentation correspondant au Logiciel Concédé sous Licence à des fins de référence interne. La documentation ne comprend pas la documentation électronique.

n. Activation du produit. Une activation est requise pour installer certains produits ou y accéder. L'activation associe l'utilisation du logiciel à un dispositif spécifique. Pour plus d'informations, le Client peut consulter la section Product Activation (Activation du Produit) sur le site <http://www.microsoft.com/licensing>. Le Client est responsable de l'utilisation des clés qui lui sont attribuées et de l'activation des produits qui utilisent ses ordinateurs de service de gestion des clés (KMS). Le Client n'est pas autorisé à révéler les clés à des tiers.

a. Activation KMS et à l'aide d'une clé d'activation multiple (MAK). Au cours de l'activation à l'aide d'une clé d'activation multiple (MAK), le logiciel envoie

des informations sur le logiciel et le dispositif à Microsoft. Au cours de l'activation à l'aide d'un service de gestion des clés (KMS), le logiciel envoie des informations sur le logiciel hôte KMS et le dispositif à Microsoft. Les dispositifs clients KMS activés avec le service KMS n'envoient aucune information à Microsoft. Cependant, ils doivent être régulièrement réactivés avec l'hôte KMS du Client. Les informations envoyées à Microsoft au cours de l'activation MAK ou KMS de l'hôte comprennent :

- la version, la langue et la clé de produit du logiciel ;
- l'adresse IP du dispositif ;
- des informations dérivées de la configuration matérielle du dispositif.

Pour plus d'informations, le Client peut consulter la page <http://www.microsoft.com/licensing/existing-customers/productactivation.aspx>.

En utilisant le logiciel, le Client consent à la transmission de ces informations. Avant de l'activer, le Client a le droit d'utiliser la version du logiciel installée au cours du processus d'installation. Le droit du Client à utiliser ce logiciel après le délai spécifié lors de l'installation est limité, à moins de l'activer. Ceci vise à empêcher son utilisation sans licence. Le Client n'est pas autorisé à continuer à utiliser le logiciel après cette période s'il ne l'active pas. Si le dispositif est connecté à Internet, le logiciel peut automatiquement se connecter à Microsoft pour être activé. Il est possible que le Client doive réactiver le logiciel s'il modifie ses composants informatiques ou le logiciel. Le logiciel affichera un rappel d'activation tant que le Client ne l'aura pas activé.

- b. Utilisation correcte de KMS. Le Client n'est pas autorisé à fournir un accès non sécurisé aux ordinateurs KMS sur un réseau dépourvu de contrôle comme Internet.
- c. Utilisation non autorisée des clés MAK ou KMS. Microsoft peut être amené à prendre les mesures suivantes en cas d'utilisation non autorisée de clés MAK ou KMS :
  - interdire toute activation ultérieure,
  - désactiver,
  - ou bloquer la clé d'activation ou de validation.

Après la désactivation de la clé, le client devra peut-être acquérir une nouvelle clé auprès de SFR

o. Polices. Pendant le fonctionnement du logiciel, le Client est autorisé à utiliser ses polices afin d'afficher et d'imprimer du contenu. Le Client est uniquement autorisé à :

- incorporer des polices au contenu selon les autorisations accordées par les restrictions d'incorporation des polices ; et
- les télécharger temporairement vers une imprimante ou un autre dispositif de sortie en vue d'en imprimer le contenu.

p. Utilisation simultanée de plusieurs produits ou fonctionnalités. Le Client a besoin d'une licence pour chaque

produit et pour chaque fonctionnalité acquise sous licence séparément qui sont utilisés sur un dispositif ou par un utilisateur.

Par exemple, si le Client utilise Office sur Windows, il a besoin de licences pour Office et pour Windows.

q. Multiplexage. Les matériels et logiciels que le Client utilise pour :

- regrouper les connexions,
- réacheminer l'information,
- réduire le nombre de dispositifs ou d'utilisateurs qui accèdent directement au produit ou qui l'utilisent, ou
- réduire le nombre d'environnements de système d'exploitation, de dispositifs ou d'utilisateurs gérés directement par le produit,

(Parfois également appelé matériel ou logiciel de « multiplexage » ou de « concentration »), ne réduit pas le nombre de licences de tout type dont le Client a besoin.

## 10.2 Conditions générales de licence des services en Ligne.

### 10.2.1 Licences d'abonnement utilisateur (SL Utilisateur) et licences d'abonnement dispositif (SL Dispositif).

- Si un service en ligne est répertorié dans le tableau ci-dessous, le Client doit se procurer et attribuer des SL Utilisateur ou SL Dispositif pour ses Utilisateurs et dispositifs conformément au tableau. Si des SL Utilisateur et SL Dispositif sont répertoriés pour le service en ligne, le Client est autorisé à se procurer et attribuer l'un ou l'autre type pour utiliser le service en ligne.
- Une partition matérielle ou lame est considérée comme un dispositif distinct.

Services en ligne qui nécessitent des SL Utilisateur ou SL Dispositif		
Service en ligne	SL Utilisateur/Dispositif	Pour chacun des utilisateurs
Exchange Online Kiosk	SL Utilisateur Exchange Online Kiosk	Utilisateurs qui accèdent au service en ligne ou logiciel associé
Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SL Utilisateur Exchange Online Plan 1, ou</li> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E1, ou</li> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E3</li> </ul>	Utilisateurs qui accèdent au service en ligne ou logiciel associé. Archiving ne peut être utilisé que pour le stockage des messages
Lync Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E1, ou</li> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E3</li> </ul>	
Office 365 Plan P1	SL Utilisateur Office 365 Plan P1	Utilisateurs qui accèdent au service en ligne ou logiciel associé 50 utilisateurs authentifiés au maximum, et un nombre illimité d'utilisateurs non authentifiés, peuvent accéder à la fonctionnalité SharePoint chaque mois par le biais du service en ligne. Le Client n'a pas besoin de SL Utilisateur Office 365 Plan P1 pour ces utilisateurs
SharePoint Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SL Utilisateur SharePoint Online Plan 1, ou</li> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E1, ou</li> <li>• SL Utilisateur Office 365 Plan E3</li> </ul>	Utilisateurs authentifiés qui accèdent au service en ligne ou logiciel associé. Toutefois, le Client n'a pas accès aux services Infopath, Excel, Access et Visio.

- Réattribution des SL Utilisateur et Dispositif. Le Client est autorisé à :
  - o réattribuer de manière permanente une SL Utilisateur d'un Utilisateur à un autre ou une SL Dispositif d'un dispositif à un autre ; ou
  - o réattribuer temporairement une SL Utilisateur à un travailleur temporaire lorsque l'Utilisateur initial est absent ou une SL Dispositif à un dispositif d'emprunt lorsque le premier dispositif est en panne. Cependant, des réattributions temporaires aux fins de permettre une rotation ou un travail posté du même ordre ne sont pas autorisées.

### 10.2.2 Licences d'abonnement utilisateur (SL Utilisateur) pour Applications bureautiques.

Si un service en ligne pour applications bureautique est répertorié dans le tableau ci-dessous, le Client peut se procurer et attribuer des SL Utilisateur pour ses Utilisateurs conformément au tableau.

Services en ligne qui nécessitent des SL Utilisateur ou SL Dispositif		
Service en ligne	SL Utilisateur/Dispositif	Pour chacun des utilisateurs
Office Professional Plus	SL Utilisateur Office 365 Plan E3	Chaque utilisateur auquel le Client attribue une SL Utilisateur est autorisé à installer et utiliser une copie du logiciel par dispositif sur cinq (5) dispositifs à la fois au maximum

- Réattribution de licences SL Utilisateur. Le Client est autorisé à :
  - o réattribuer de façon permanente une SL Utilisateur d'un Utilisateur à un autre ; ou
  - o réattribuer temporairement une SL Utilisateur à un travailleur temporaire lorsque l'utilisateur principal est absent.
- Service en ligne et mise à jour du logiciel. Si SFR et ses concédants mettent à disposition une mise à jour majeure du logiciel concédé sous licence dans le cadre de la SL Utilisateur pour le service en ligne, le Client doit installer la mise à jour sur tous les dispositifs utilisant le service en ligne pour empêcher l'interruption du service en ligne.
- Connexion requise. Chaque Utilisateur auquel le Client attribue une SL Utilisateur doit connecter chaque dispositif sur lequel le logiciel est installé à Internet au moins une fois tous les quarante-cinq (45) jours. Si un Utilisateur ne satisfait pas à cette obligation, les fonctionnalités du logiciel peuvent en être affectées.
- Utilisation à distance. Le Client peut autoriser d'autres utilisateurs à accéder à distance au logiciel pour lui fournir des services d'assistance. Aucune autre utilisation à distance n'est autorisée.
- Validation de l'abonnement. Microsoft peut vérifier automatiquement la version d'un quelconque logiciel installé par les Utilisateurs du Client sur un dispositif. Les dispositifs sur lesquels le logiciel est installé peuvent fournir régulièrement des informations pour vérifier que la licence du logiciel est valable et que la Durée n'est pas arrivée à expiration. Ces informations comprennent la version du logiciel, l'identifiant Windows Live de l'Utilisateur, l'ID de produit, l'ID de l'ordinateur et l'adresse IP du dispositif. Si le logiciel ne bénéficie pas d'une licence appropriée, ses fonctionnalités en seront affectées. Le Client ne peut obtenir des mises à jour ou mises à niveau que pour le logiciel de Microsoft ou de sources autorisées. Pour plus d'informations sur l'obtention de mises à jour auprès de sources agréées, le Client peut consulter la page [www.microsoft.com/genuine/downloads/faq.aspx](http://www.microsoft.com/genuine/downloads/faq.aspx). En utilisant le logiciel, le Client consent à la transmission des informations décrites dans cette section.
- Éléments multimédias et modèles. Les images multimédias, images clip art, animations, sons, musiques, clips vidéo, modèles et autres formes de contenu sont des « éléments multimédias ». Le Client peut avoir accès aux éléments multimédias fournis avec le logiciel ou faisant partie d'un service associé. Le Client est autorisé à copier et à utiliser ces éléments multimédias dans des projets et des documents. Le Client n'est pas autorisé à :

o vendre, concéder sous licence ou distribuer des copies des éléments multimédias seuls ou en tant que produit si la valeur principale de ce dernier réside dans les éléments multimédias ;

o accorder aux Client le droit de concéder sous licence à leur tour ou de distribuer les éléments multimédias ;

o concéder sous licence ou distribuer à des fins commerciales des éléments multimédias comportant la représentation de personnes, gouvernements, logos, marques ou emblèmes identifiants d'une manière susceptible de signifier une approbation ou une association au produit du Client, entité ou activité ; ou

o créer des oeuvres indécentes ou choquantes à l'aide des éléments multimédias.

o Pour plus d'informations, le Client peut visiter le site [www.microsoft.com/permission](http://www.microsoft.com/permission).

- Polices. Le Client est autorisé à utiliser les polices installées par le logiciel ou en tant que partie intégrante d'un service associé afin d'afficher et d'imprimer du contenu. Le Client est autorisé à incorporer des polices au contenu uniquement selon les autorisations accordées par les restrictions d'incorporation des polices et à les télécharger temporairement vers une imprimante ou un autre dispositif de sortie en vue d'en imprimer le contenu.

### 10.3 Conditions supplémentaires

#### 10.3.1 Mises à jour des conditions de licence

SFR et ses concédants se réservent le droit de mettre à jour ces conditions de licence occasionnellement. Les modifications des conditions de licence, introduites avec les mises à jour ou les suppléments, que la réglementation oblige SFR et ses concédants à apporter, ou qui n'affectent pas de façon significative l'utilisation du service en ligne s'appliqueront immédiatement. En ce qui concerne toutes les autres modifications, l'utilisation du service en ligne au titre de toute licence existante sera régie par ces conditions de licence non mises à jour (la période la plus longue étant applicable) :

- pendant les douze (12) premiers mois qui suivent la première utilisation du service par le Client ou
- pendant la durée de l'engagement du Client.

SFR et ses concédants s'efforceront de notifier au Client les mises à jour au plus tard trente (30) jours avant qu'elles n'entrent en vigueur. Le Client accepte les nouvelles conditions d'utilisation en utilisant le service en ligne après que ces dernières ont été publiées dans les présents droits d'utilisation des services en ligne ou une fois que le Client a reçu une notification de mise à jour par courrier électronique.

#### 10.3.2 Mises à jour du service en ligne.

SFR et ses concédants se réservent le droit de modifier occasionnellement les fonctionnalités ou caractéristiques du service en ligne et du logiciel ou de lancer une nouvelle version du service en ligne et du logiciel. Après une mise à jour, certaines fonctionnalités ou caractéristiques précédemment disponibles peuvent être modifiées ou ne plus être disponibles. Si SFR et ses concédants mettent à jour le service en ligne ou le logiciel et que le Client n'utilise pas la dernière version disponible du service en ligne ou du logiciel, certaines fonctionnalités ne seront pas disponibles et l'utilisation du service en ligne et du logiciel pourra être interrompue.

#### 10.3.3 Suspension du service en ligne

SFR et ses concédants se réservent le droit d'interrompre le service en ligne, en tout ou en partie, et sans préavis :



• si SFR et ses concédants pensent que l'utilisation par le Client du service en ligne représente une menace directe ou indirecte pour le fonctionnement ou l'intégrité de leur réseau ou pour l'utilisation du service en ligne par toute autre personne ;

- si cela s'avère nécessaire pour empêcher tout accès non autorisé aux données client ; ou
- dans la mesure où cela s'avérerait nécessaire pour satisfaire à toutes obligations légales.

Si SFR et ses concédants interrompent les services sans préavis, ils fourniront au Client la raison sur demande. Si SFR pense que le Client n'a pas respecté son Contrat Collaboration Office 365, notamment les présents droits d'utilisation des services en ligne, SFR se réserve le droit d'interrompre les services en ligne, en tout ou en partie, après avoir adressé au Client une notification par courrier électronique ou tout autre moyen raisonnable. Toute interruption des services s'appliquera à la partie minimale nécessaire des services en ligne et sera en vigueur aussi longtemps que nécessaire pour résoudre les problèmes à l'origine de l'interruption.

### 10.3.4 Expiration ou résiliation du service en ligne

A la résiliation de l'abonnement au Service, le Client peut choisir entre 2 possibilités :

- (1) désactiver son compte et détruire ses données client ; ou
- (2) conserver ses données client relatives au service en ligne dans un compte ayant des fonctionnalités limitées pendant au moins quatre-vingt-dix (90) jours après l'expiration ou la résiliation de son abonnement (la « Période de Rétention ») afin de lui permettre d'extraire les données.

o Si le Client choisit l'option (1), il ne sera pas en mesure d'extraire ses données client depuis son compte. Si le Client ne choisit pas l'option (1) ou (2), SFR et ses concédants conserveront les données client conformément à l'option (2).

o Après l'expiration de la période de rétention, SFR et ses concédants t désactiveront le compte du Client et détruiront les données client. Les copies en cache ou les copies de sauvegarde seront purgées dans les trente (30) jours suivant l'expiration de la période de rétention.

o Le service en ligne peut ne pas permettre la rétention ou l'extraction du logiciel du client voué à être exécuté au sein du service en ligne.

### 10.3.5 Absence de responsabilité pour la suppression des données client

Le Client convient que, à l'exception de ce qui est décrit dans les présentes, SFR et ses concédants n'ont aucune obligation de continuer à conserver, exporter ou renvoyer vos données client. Le Client reconnaît que SFR et ses concédants ne sont aucunement responsables de la suppression de vos données client conformément aux présentes.

### 10.3.6 Disponibilité du service en ligne

La disponibilité du service en ligne, de certaines de ses fonctionnalités et des versions linguistiques varie en fonction des pays. Les utilisateurs finaux ne peuvent utiliser le service en ligne, ou certaines de ses fonctionnalités, que s'il est disponible sur le site principal de l'utilisateur final. Le Client pourra trouver des informations sur la disponibilité sur le site <http://www.microsoft.com/online/faq.aspx#international> ou sur un autre site que Microsoft communiquera.

### 10.3.7 Utilisation des logiciels avec le service en ligne

Il se peut que le Client ait besoin d'installer certains logiciels Microsoft pour se connecter au service en ligne et l'utiliser. Si tel est le cas, les conditions suivantes s'appliquent :

- Conditions de licence des logiciels Microsoft. Le Client est autorisé à installer le logiciel sur ses dispositifs et à l'utiliser uniquement avec le service en ligne. Le droit du Client d'utiliser le logiciel prend fin à la première des dates suivantes : lorsque ses droits d'utilisation du service en ligne sont résiliés ou expirent ou lorsque le service en ligne est mis à jour et qu'il ne prend plus en charge le logiciel. Le Client doit désinstaller le logiciel lorsque ses droits d'utilisation de ce logiciel prennent fin. Microsoft peut également le désactiver à ce moment-là.
- Mises à jour automatiques des logiciels Microsoft. Microsoft peut occasionnellement vérifier la version du logiciel et recommander au Client ou télécharger des mises à jour sur ses dispositifs. Il est possible que le Client ne reçoive aucune notification lors du téléchargement de la mise à jour.

### 10.3.8 Utilisation d'autres sites et services Web

Il se peut que le Client ait besoin d'utiliser certains sites Web ou services de Microsoft pour accéder aux services en ligne et les utiliser. Si tel est le cas, les conditions d'utilisation qui régissent ces sites Web ou services, selon le cas, s'appliquent à l'utilisation qu'en fait le Client.

### 10.3.9 Contenu et services tiers

SFR et ses concédants ne sont pas responsables du contenu tiers auquel le Client accède directement ou indirectement via le service en ligne. Le Client est responsable de toute transaction avec un tiers (y compris les publicitaires) liée au service en ligne (notamment la fourniture et le paiement de biens et services).

### 10.3.10 Absence d'Utilisation à Haut Risque

Les services en ligne ne sont pas tolérants aux pannes et ne sont pas garantis d'être exempts d'erreurs ni d'opérer sans interruption. Ni le Client ni ses utilisateurs finaux n'ont le droit d'utiliser les services en ligne dans une quelconque application ou situation dans laquelle un dysfonctionnement des services en ligne pourrait conduire à la mort ou à des blessures graves de toute personne ou à de graves dommages physiques ou environnementaux (l'« Utilisation à Haut Risque »). Les exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, sans toutefois s'y limiter : les avions ou autres modes de transport en commun pour l'homme, les installations nucléaires ou chimiques, les systèmes de maintien des fonctions vitales, les équipements médicaux implantables, les véhicules automobiles ou les systèmes pour l'armement. Les Utilisations à Haut Risque ne comprennent pas les utilisations des services en ligne à des fins administratives, de stockage de données de configuration, d'outils d'ingénierie et/ou de configuration ou d'autres applications non contrôlantes, dont le dysfonctionnement n'entraînerait pas la mort, des dommages corporels ou des dommages physiques ou à l'environnement graves. Ces applications non contrôlantes peuvent communiquer avec les applications en charge d'effectuer le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle. Le Client accepte d'indemniser et d'exonérer Microsoft de toute réclamation de tiers découlant de l'utilisation des services en ligne en rapport avec toute Utilisation à Haut Risque.

### 10.3.11 Maintien des Droits Acquis

Le Client défend SFR et ses concédants contre toute réclamation qui résulterait (1) d'un aspect de la relation de travail actuelle ou antérieure existante entre lui et l'un de ses prestataires ou employés actuels ou antérieurs ou dans le cadre de contrats collectifs, notamment, les réclamations pour résiliation injustifiée, violation de contrats de travail express ou implicite ou paiement de bénéfices ou salaires, frais de renvoi injustifié ou frais de licenciement, ou (2) des obligations ou responsabilités découlant de la Directive relative au maintien des Droits Acquis (Directive du Conseil 2001/23/CE, anciennement Directive du Conseil 77/187/CE telle que modifiée par la Directive du Conseil 98/50/CE) ou de toute loi ou réglementation nationale mettant en oeuvre lesdites dispositions, ou encore de toute loi ou réglementation similaire, (notamment les réglementations TUPE (Transfert des Entreprises (Protection de l'Emploi) de 2006 au Royaume-Uni), y compris

une réclamation de ses prestataires ou employés actuels ou antérieurs (notamment en rapport avec la résiliation de leur contrat de travail de notre part suite à tout transfert de leur emploi à nous-mêmes conformément auxdites lois et réglementations). Le Client doit également régler le montant résultant d'un jugement définitif défavorable (ou d'une décision à laquelle le Client consent). La présente section constitue le seul recours de SFR et ses concédants en la matière. SFR et ses concédants avertiront rapidement par écrit de l'action en justice conformément à cette section. SFR et ses concédants (1) donneront au Client le plein contrôle sur la défense et la décision et (2) fourniront une assistance raisonnable pour la défense de cette action. Le Client remboursera à SFR et ses concédants les débours raisonnables encourus pour la fourniture de cette assistance.

### 10.3.12 Les données client du Client

Le Client peut transmettre des données client pour les utiliser avec le service en ligne. Les « données client » sont les fichiers de données, notamment les fichiers texte, audio ou image qui transitent tr par le service en ligne, ou pour le compte du service en ligne, ou lorsque le Client l'utilise. Lorsque le Client transmet des données client pour les utiliser avec un quelconque service en ligne qui permet la communication ou la collaboration avec des tiers, le Client reconnaît que ces tiers peuvent :

- utiliser, copier, distribuer, consulter, publier et modifier ses données client ;
- publier son nom avec les données client ; et
- aider d'autres tiers à faire de même.

Certains services en ligne peuvent proposer des fonctionnalités qui limitent la capacité de tiers à agir de la sorte. Il appartient au Client de choisir d'utiliser ces fonctionnalités, selon ce qui est le plus approprié en fonction de l'utilisation que le Client compte faire de ses données client.

Vous acceptez de garantir les droits relatifs aux données clients (y compris tout logiciel) dont SFR et ses concédants auront besoin pour vous fournir, ainsi qu'à vos clients, le service en ligne, sans violation des droits de toute tierce partie ni créer d'obligation juridique pour Microsoft envers vous, vos clients ou tout tiers. Microsoft rejette et rejettera toute obligation prévue dans tout autre accord ou accord de Licence distincts susceptible de s'appliquer aux données clients ou à l'utilisation du service en ligne.

### 10.3.13 Propriété des données client

Comme entre les parties, vous détenez tous les droits, titres et intérêts relatifs aux données client. SFR et ses concédants n'acquiescent aucun droit relatif aux données client, autre que les droits que le Client leur concède pour le service en ligne concerné. Ces droits ne s'appliquent pas aux logiciels ni aux services que SFR et ses concédants concèdent sous licence.

### 10.3.14 Confidentialité

Les données personnelles recueillies via le service en ligne peuvent être transférées, stockées et traitées aux États-Unis d'Amérique ou dans tout autre pays dans lequel Microsoft ou ses prestataires de services sont implantés. Cela inclut toute donnée personnelle que le Client collecte en utilisant le service. En utilisant ce service en ligne, le Client consent au transfert de ces données personnelles hors de son pays. Le Client consent également à obtenir des autorisations suffisantes auprès des personnes qui lui fournissent leurs données personnelles pour :

- transférer ces données à Microsoft et ses représentants, et
- permettre leur transfert, stockage et traitement.

Pour plus d'informations sur la collecte et l'utilisation des informations du Client, le Client peut consulter la déclaration de confidentialité du service en ligne :

Service en ligne	Déclaration de confidentialité
Exchange Online Lync Online SharePoint Online Office 365 Plan P1	<a href="http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058">http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058</a>

### 10.3.15 Utilisation des données client par Microsoft ; demandes formulées par des tiers

Les données client ne seront utilisées que pour mettre le service en ligne à la disposition du Client. Notamment pour la résolution de problèmes visant à empêcher, détecter et réparer les problèmes qui affectent le fonctionnement du service en ligne et pour l'amélioration des fonctionnalités qui impliquent la détection des menaces émergentes et en constante évolution pour l'utilisateur, ainsi que la protection contre celles-ci (notamment logiciel malveillant ou courrier indésirable).

SFR et ses concédants s'engagent à ne pas divulguer les données client à un tiers (y compris à des autorités répressives, une autre entité du secteur public ou une partie civile, à l'exception de leurs sous-traitants) sauf si cela est exigé par la loi. Dans l'hypothèse où un tiers contacterait SFR et ses concédants pour une demande de données client, SFR et ses concédants s'efforceraient de rediriger ce tiers directement vers le Client. En tant que partie intégrante de cette opération, SFR et ses concédants peuvent être amenés à fournir les coordonnées de base du Client au tiers. Si SFR et ses concédants sont dans l'obligation de communiquer les données client aux autorités répressives, SFR et ses concédants feront tout leur possible pour en avertir le Client à l'avance sauf si cela est interdit par la loi. Le Client répondra à toute demande formulée par un tiers concernant son utilisation du service en ligne, telle qu'une demande d'accès aux contenus formulée en application de la loi Digital Millennium Copyright Act.

### 10.3.16 Sécurité des données client

SFR et ses concédants utiliseront les mesures techniques et opérationnelles raisonnables et appropriées décrites dans la présentation de la sécurité applicable au service en ligne pour sécuriser les données client auxquelles le service en ligne accède ou qu'il traite contre une perte, un accès ou une divulgation accidentel ou malveillant. Le Client reconnaît que ces mesures :

- relèvent uniquement de la responsabilité de SFR et de ses concédants en ce qui concerne la sécurité et la gestion des données client ; et
- remplacent toute obligation de confidentialité contenue dans le contrat Collaboration Office 365 ou dans tout autre accord de confidentialité.

Le Client peut consulter le tableau ci-dessous pour savoir où trouver la présentation de la sécurité du service en ligne.

Service en ligne	Présentation de la sécurité
Exchange Online SharePoint Online Lync Online Office 365 Plan P1	Voir la Déclaration de Confidentialité

### 10.3.17 Étendue de l'utilisation

Le Client n'est pas autorisé à :

- utiliser le service en ligne en violation d'une loi, d'une réglementation ou d'une décision ou décret des pouvoirs publics, quelle que soit la juridiction, ou qui viole les droits légaux de tiers ;
- utiliser le service en ligne d'une façon qui peut lui porter atteinte ou perturber son utilisation par un autre utilisateur ;
- utiliser le service en ligne pour tenter d'accéder de façon non autorisée à des services, données, comptes ou réseaux par quelque moyen que ce soit ;
- falsifier un protocole ou les en-têtes des courriers électroniques (notamment, usurper l'identité) ;
- utiliser le service en ligne pour envoyer des « spam » (c'est-à-dire, des courriers indésirables ou commerciaux) ou proposer de toute autre manière toute offre conçue pour violer ces termes (par exemple, des attaques par déni de service, etc.) ;
- ou
- supprimer, modifier ou altérer toute mention réglementaire ou légale ou tout lien incorporé dans le service en ligne.

### 10.3.18 Mention réglementaire

SFR et ses concédants se réservent le droit de modifier ou de résilier le service en ligne dans tout pays dans lequel les pouvoirs publics imposent ou prévoient d'imposer à Microsoft qu'elle se soumette à une réglementation ou à des obligations qui ne s'appliquent généralement pas aux entreprises menant des activités dans ce pays, où il est difficile pour Microsoft de continuer à fournir le service en ligne sans modification et/ou où Microsoft est amenée à penser que les présentes conditions ou le service en ligne peuvent être en conflit avec ladite réglementation ou les dites obligations. Par exemple, SFR et ses concédants se réservent le droit de modifier ou de résilier le service en ligne si les autorités publiques imposent que l'activité de Microsoft soit réglementée en tant que prestataire de services de télécommunications.

### 10.3.19 Notifications électroniques

SFR et ses concédants peuvent mettre à la disposition du Client des informations relatives au service en ligne sous forme électronique. Ces informations peuvent lui être transmises par email à l'adresse électronique qu'il spécifie lorsqu'il s'abonne au service en ligne ou par le biais du Portail d'administration Microsoft. La notification par courrier électronique est réputée donnée à la date de transmission. Tant que le Client utilise le service en ligne, il dispose des matériels et logiciels nécessaires pour recevoir ces notifications. Le Client ne doit pas utiliser le service en ligne s'il ne souhaite pas recevoir ces notifications électroniques.

### 10.4 Exceptions et autres conditions applicables à Lync Online

Notification relative aux enregistrements. Le droit de certaines juridictions exige l'envoi d'une notification aux utilisateurs ou le consentement des utilisateurs avant l'interception, le contrôle et/ou l'enregistrement de leurs communications et/ou la limitation de la collecte, du stockage et de l'utilisation de leurs informations personnelles. Le Client accepte de se conformer à toutes les lois en vigueur, d'obtenir les consentements nécessaires et de divulguer toutes les informations nécessaires avant d'utiliser le service en ligne et/ou les fonctions d'enregistrement.

Lync 2010 inclut Silverlight. L'avertissement suivant concerne le logiciel Silverlight. Avertissement relatif à la norme visuelle H.264/AVC et à la norme vidéo VC-1. Le présent logiciel contient la technologie de décodage H.264/MPEG-4 AVC et/ou VC-1. MPEG LA, L.L.C. exige la diffusion de l'avis suivant :

LA LICENCE DE CE PRODUIT VOUS EST CONCÉDÉE D'APRÈS LES TERMES DE LA LICENCE DU PORTEFEUILLE DE BREVETS D'AVC ET DE VC-1 DANS LE CADRE D'UNE UTILISATION PRIVÉE À BUT NON COMMERCIAL PAR UN CONSOMMATEUR POUR (i) L'ENCODAGE DE VIDÉO SELON LES NORMES CI-DESSUS (« NORMES VIDÉO ») ET/OU (ii) LE DÉCODAGE DE VIDÉO AVC ET VC-1 ENCODÉE PAR UN CONSOMMATEUR ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PRIVÉE À BUT NON COMMERCIAL ET/OU OBTENUE D'UN FOURNISSEUR VIDÉO SOUS LICENCE POUR DISTRIBUER CE TYPE DE VIDÉO. AUCUNE DES LICENCES NE S'APPLIQUE À UN AUTRE PRODUIT, QU'IL SOIT OU NON INCLUS AVEC CE LOGICIEL DANS UN SEUL

ARTICLE. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. CONSULTEZ LA PAGE WWW.MPEGLA.COM.

Pour plus de clarté, l'avertissement ci-dessus n'impose aucune limite ou interdiction à l'utilisation du logiciel par une entreprise en faisant un usage normal et personnalisé, et il ne couvre pas (i) la redistribution du logiciel à des tierces parties ou (ii) la création de contenu avec les technologies conformes aux NORMES VIDÉO pour une distribution à des tierces parties.

### 10.5 Contrats de Niveau de Service (SLA)

Certains services peuvent inclure des SLA relativement aux performances. Consultez le SLA publié sur le site Web Microsoft.

## ANNEXE 2 COMPATIBILITES TECHNIQUES

Les compatibilités décrites ci-après s'appliquent pour la Licence Collaboration Petites Entreprises (avec P1) ; la Licence Collaboration Petites Entreprises Office (avec P2) ; la licence Collaboration Entreprises moins de 250- Office (avec M) ; la licence Collaboration Entreprises (avec E1) ; et la licence Mail Plus (avec Exchange Online) dans la limite des fonctionnalités de messagerie pour cette dernière.

### 10.6 Processeur requis

Processeur x86 ou x64 bits de 1 gigahertz (GHz) ou plus avec ensemble d'instructions SSE2

### 10.7 Système exploitation requis

Windows 8, Windows 7, Windows Server 2008 R2 ou Windows Server 2012

### 10.8 Mémoire requise

1 Go de mémoire vive (32 bits) ; 2 Go de mémoire vive (64 bits)

### 10.9 Espace disque requis

3 Go disponibles

### 10.10 Écran requis

L'accélération matérielle graphique requiert une carte graphique DirectX10 et une résolution de 1 024 x 576

### 10.11 Version .NET

3.5, 4.0 ou 4.5

### 10.12 Navigateur requis

Microsoft Internet Explorer 8, 9 ou 10 ; Mozilla Firefox 10.x ou version ultérieure ; Apple Safari 5 ; ou Google Chrome 17.x.

### 10.13 Client Office

Microsoft Office Professional Plus, Office 2010, Office 2007 SP2, Office pour Mac 2011 Service Pack 1 ou version plus récente, Office 2008 for Mac 12.2.9 Update ou version plus récente, Entourage 2008, Web Services Edition, NET 2.0 ou version plus récente, Lync 2010 et 2013, Mac Messenger 9

### 10.14 Mise en garde: Systèmes d'exploitation et logiciels non supportés

Les systèmes d'exploitation et logiciels suivants ne sont pas compatibles avec l'offre Collaboration Office 365 :

- (1) Windows Server® 2003
- (2) Microsoft Office Outlook 2003
- (3) Microsoft Internet Explorer 6
- (4) Microsoft Office Communicator 2007

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS TEAM au 31/01/2014****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 Team. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business Team. 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.

**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 appel 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 échu 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**

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.

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.

**4.2 Mise 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 concerné 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.

**4.3 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.

**4.4 Prestation de câblage de la Desserte Interne**

Le Client peut commander à SFR, à ses frais exclusifs, la prestation de câblage de la Desserte Interne (ci-après « Prestation »). 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.).

La Prestation réalisée par SFR comprend :

- Pour tous les Accès, Prises ou Lignes :

- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres.

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutée, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Equipement SFR ;

- Pour les Prises FTTH Entreprise, la fourniture d'un câble en technologie fibre optique d'une longueur inférieure à 30 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Equipement SFR ;

- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée, la fourniture d'un câble en technologie fibre optique d'une longueur inférieure à 150 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Equipement SFR ;

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, sur les parties privatives du Site.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. 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.

Dans l'hypothèse où, au plus tard à la date prévue pour la Mise en service, SFR devrait renoncer à la réalisation de la Prestation du fait d'une absence de mise à disposition par le Client des supports d'acheminement et/ou accès nécessaires pour la réalisation de la Prestation, SFR proposera une nouvelle date pour la réalisation de la Prestation et le Client s'engage à se mettre en conformité dans ce délai.

Pour tous les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, SFR se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Dans ce cas, le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix avant la date initiale ou la nouvelle date de Mise en service convenue avec le Client.

En tout état de cause, pour tous les cas visés ci-dessus où SFR ne peut réaliser la Prestation, les dispositions de l'article ci-dessous « Quelles sont les conditions de Mise en service » relatives à une impossibilité de Mise en service pour une raison imputable au Client s'appliqueront de plein droit.

**4.5 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 revendrant 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.

#### 4.6 Envoi de l'Equipement SFR

Si l'Equipement 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'Equipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Equipement 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, 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 de résiliation prévus au Contrat.

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

##### 7.1 Où sont-ils définis ?

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

##### 7.2 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.



### 7.3 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 prévue au Contrat.

### 7.4 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.

### 7.5 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 :

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

### 7.6 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 ? ».

### 7.7 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.

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 Team,
- 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 d'un élément non installé et exploité par SFR,
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client lors de l'installation, la Mise en service ou la modification (SFR ayant auparavant communiqué au Client les dates et horaires de rendez-vous),
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières 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.

## 8. Que faire en cas d'incident

### 8.1 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.

### 8.2 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.

### 8.3 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.

## 9. Evolutions

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.

## 10. 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.

## 11. 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.

**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.

**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 nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, fourreaux, chemins de câbles, câbles, etc..) entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR.

**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.

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

**Opérateur Historique** : désigne l'opérateur de communications électroniques qui détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie avant l'ouverture aux

opérateurs alternatifs. Par exemple, France Télécom en France, Deutsche Telekom en Allemagne, etc.

**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 Historique (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Historique, éléments situées 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, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.

- Pour les Prises FTTH Entreprise, par le boîtier d'étage situé dans le bâtiment où se trouve le Site Client.

**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 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.

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA MOBILE SFR BUSINESS TEAM – 23 septembre 2014**

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture de Services mobile SFR Business Team. Elles viennent en complément et/ou dérogent aux Conditions Générales SFR Business Team. Des Conditions Spécifiques peuvent les compléter et/ les amender.

**1. Que sont les Services mobile ?**

Les Services mobiles comprennent des Services Principaux Voix et/ou Data de radiotéléphonie, ainsi que des Services Complémentaires.

Un Service Principal mobile permet au Client de bénéficier d'une ligne mobile, lui permettant d'émettre et recevoir des communications Voix et/ou Data mobile, à l'exclusion de tout usage M2M, dans la limite de la zone de couverture du Réseau mobile de SFR, et, sous certaines conditions, de celles d'autres opérateurs à l'international. Les Services Data mobile permettent au Client d'accéder au réseau Internet via un Equipement et/ou un Terminal Client compatibles et correctement paramétré.

Le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G et WIFI 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 susvisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par le Terminal soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

**A l'international**

Certains Services mobile permettent au Client, sous certaines conditions, de bénéficier de communications mobile à l'international via les opérateurs avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance (« Opérateurs Tiers »). Le Client doit notamment avoir commandé un Service de Roaming et avoir correctement paramétré son Terminal. A l'international, l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de votre interlocuteur commercial.

Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Terminal mobile est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers, sauf si le Client a préalablement paramétré son Terminal mobile pour sélectionner manuellement le Réseau mobile SFR dans la liste des opérateurs détectés par le Terminal. A défaut les communications seront facturées dans le cadre de son offre de Roaming.

**2. Comment accéder aux Services mobile ?**

Pour permettre au Client d'accéder aux Services mobiles commandés, SFR attribue un numéro d'appel et remet une Carte SIM qui lui est associée, par ligne mobile.

L'accès au Service Principal sera ouvert au Client, au plus tard cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la date de validation par SFR de sa Commande, sous réserve de conditions indiquées par SFR.

**2.1 Réception des Services Data**

Lorsque la Mise en Service des Services Data prévoit une recette, celle-ci est prononcée une fois la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client fourni par SFR via le Service mobile compatible activée, sous réserve qu'aucune anomalie majeure ne soit détectée. SFR prend contact avec le Client pour réaliser l'aide à la Mise en Service pour le premier Utilisateur de la solution. L'aide à la Mise en Service est réalisée par SFR pendant les Heures Ouvrées. A défaut pour le Client d'être présent à l'horaire fixé, la connexion au réseau privé virtuel du Client via le Service sera réputée Mise en Service tacitement.

Une fois la connexion activée pour un Utilisateur, SFR fournira au Client, par tout moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Avis »). 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. Dans ce cas, le Client motivera ses réserves par écrit par l'existence d'Anomalie(s) Majeure(s). A compter de la réception par SFR de cette contestation, SFR pourra suspendre la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client via le Service mobile pour le(s) utilisateur(s) concerné(s) jusqu'à sa ré-activation.

En cas de contestation acceptée par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pendant les Heures Ouvrées pour une nouvelle activation de la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client via le Service mobile dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la contestation. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR dans les conditions du présent article.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client au cours dudit délai de sept (7) Jours Ouvrés ou en cas de contestation mal fondée ou d'utilisation de la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client via le Service mobile par un ou plusieurs Utilisateurs, ladite connexion sera réputée tacitement Mise en Service pour la flotte concernée et la date de Mise en Service sera la plus proche des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation de ladite connexion par le Client.

Si des Anomalies autres que Majeures apparaissent, les Parties définiront conjointement leur délai de correction. Lesdites Anomalies ne pourront faire obstacle à la Mise en Service.

Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait l'activation de la connexion sécurisée au réseau privé virtuel via le Service mobile et/ou le prononcé de la Mise en Service. En particulier, il procédera aux corrections et mises à niveau nécessaires de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous sa responsabilité, à ses frais.

**2.2 Migration**

Au sein de la gamme de Services mobiles SFR Business Team, les Migrations sont possibles dans les conditions fixées par SFR, notamment contre réengagement et éventuel paiement de frais de migration. La Migration permet au Client de conserver le numéro d'appel de la ligne mobile attaché au Service migré et son numéro Client, sauf contrainte technique, telle que notamment la Migration d'un numéro mobile initialement porté d'un Opérateur Tiers. Dans cette hypothèse, SFR informera le Client dans les meilleurs délais que la Migration n'est possible qu'à la condition d'accepter le changement du numéro d'appel et/ou de son numéro Client. Certaines migrations sont impossibles dans le cadre du Service Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles, tel que cela est précisé dans les conditions dudit Service.

De plus, en cas de Migration d'un service mobile de la gamme SFR Professionnel/Grand Public vers un Service mobile de la gamme SFR Business Team, le contrat SFR initialement en vigueur est résilié et est remplacé par le nouveau Contrat SFR Business Team qui devient alors automatiquement applicable à compter de la validation de la Migration par SFR. Dans cette hypothèse, SFR ne facturera pas les redevances restant à courir au titre du contrat SFR initial résilié pendant la Période Minimale d'Engagement étant précisé que le Client restera redevable des factures relatives au service initialement commandé au titre du contrat SFR.

Sous réserve du respect des conditions de Migration et des délais minimaux pour exercer une Migration, celle-ci prendra effet au JJ suivant l'entrée en vigueur du Contrat.

Lorsque le Client a acquis un Terminal mobile en Pack concomitamment à la Commande d'un Service Principal mobile, certaines Migrations seront soumises à conditions disponibles auprès de son interlocuteur commercial. Il est d'ores et déjà précisé que certaines Migrations seront impossibles au cours d'une période définie à compter de la Commande du Service Principal. Ladite impossibilité et la durée de la période dépendant du type de Migration, le Client est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour tout projet de Migration.

**3. Quelle durée pour les Services mobile ?**

**3.1 Période Minimale d'Engagement**

Chaque Service mobile est commandé pour une durée indéterminée pouvant être assortie d'une Période Minimale d'Engagement précisée lors de la Commande. Par défaut, les Services Principaux sont assortis d'une Période Minimale d'Engagement.

**3.2 Période d'essai**

Le Service peut, lorsqu'il est soumis à une Période Minimale d'Engagement, bénéficier d'une période d'essai (ci-après dénommée « Période d'Essai ») précisée, le cas échéant, lors de la Commande. Le Service est alors Commandé sous la condition suspensive qu'à l'issue de la Période d'Essai, le Client n'ait pas demandé la résiliation du Service dans les conditions de l'article 10.1.3. A défaut, le Service sera poursuivi jusqu'à échéance de la Période Minimale d'Engagement applicable au Service.

Il est précisé que lorsque le Client Commande un Service Data mobile de SFR Business Team « avec engagement » et bénéficiant d'une Période d'Essai à une autre date que celle de son JJ, la Période d'Essai débute à compter de la Commande de l'Option.

**4. Comment sont facturés les Services mobile ?**

**4.1 La facturation débute :**

pour le Service Principal

- en cas de Commande d'un nouveau Service : à la Mise en Service de la première Ligne mobile,
- en cas de Migration : au plus tard huit (8) jours à compter de la validation de la Migration par SFR,

pour les Services Complémentaires :

- à leur Mise en Service, sauf disposition contraire figurant dans les Conditions Spécifiques du Service,
- pour les Services Complémentaires Data : au JJ suivant du Service Principal.

**4.2** Il est précisé que lorsque le Client Commande, à une autre date que celle de son JJ, un Service « avec engagement » qui bénéficie de conditions financières promotionnelles, celles-ci ne s'appliqueront qu'à compter du JJ suivant. Ainsi, à compter de la Mise en Service, jusqu'au JJ suivant, le Client est facturé au prorata des redevances mensuelles du Service et des communications hors et/ou au-delà des forfaits dues, aux Tarifs Standards du Service.

**5. Quelles sont les mises en garde pour l'usage des Services mobile ?**

**5.1 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.

**5.2 Usages interdits**

Pour les appels Voix, et l'échange de SMS/MMS, seuls les échanges interpersonnels sont autorisés.

Le Client s'interdit d'utiliser l'accès au Réseau mobile SFR en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de «

passerelle data », tels que par une borne Wi-Fi publique ou privée reliée à une carte SIM), sauf autorisation expresse de SFR.

Concernant l'accès à Internet, le Streaming, le Peer to Peer et les newsgroups sont interdits.

### 5.3 Mise en garde spécifique liée aux Services

comportant (i) un nombre illimité de communications Voix et/ou Data et/ou de SMS/MMS, (ii) des catégories d'appels Voix et/ou de communications Data et/ou de SMS/MMS inclus :

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, notamment dans le respect :

- des plages horaires spécifiées et/ou,
- de la durée de communication en continu n'excédant pas le temps spécifié et/ou,
- du plafond de volume ou de temps de communication mensuel spécifié.

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux Tarifs en vigueur :

- les appels vers des serveurs vocaux interactifs, les appels vers le Service Client et vers Info Conso,
- 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/MMS surtaxés.

Les SMS/MMS émis ou reçus via automate et/ou un dispositif automatique d'envoi ou réception de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces Services.

### 5.4 Inactivité

Le Service peut être interrompu ou résilié (cf. article 10.2) automatiquement en cas d'inactivité, et pour une « Offre sans engagement », la Carte SIM et le numéro associés au service invalidés et définitivement purgés. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données ou de communications en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion du Service) identifiée sur le Réseau mobile SFR pendant une période minimum de huit (8) mois consécutifs.

### 5.5 Géolocalisation

Un service de géolocalisation permet au Client de prendre connaissance de la position géographique à un instant donné ou en continu de ses Utilisateurs par la localisation d'objets dont ils ont l'usage (badge, Ligne téléphonique mobile...) ou des véhicules qui leur sont confiés. Dans la mesure où ces données sont relatives à une personne identifiée, le système de géolocalisation constitue un traitement de données à caractère personnel dont le Client est responsable.

Par conséquent, le Client s'engage à prendre toutes mesures nécessaires visant au respect de la législation en vigueur et en particulier :

- la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée. Le Client reconnaît à ce titre devoir effectuer une déclaration auprès de la CNIL, s'assurer que les modalités d'information des Utilisateurs ayant la jouissance d'objets qui seront localisés sont satisfaites, déterminer une durée de conservation des données pertinentes quant à la finalité du service, et strictement limiter l'accès aux données de localisation aux personnes habilitées en raison de leur fonction.
- des règles relatives au Code du Travail,
- l'article L. 34-1-IV du Code des Postes et des Communications électroniques. Le Client reconnaît à ce titre devoir mettre en place un système permettant de recueillir le consentement des Utilisateurs ayant la jouissance d'une Ligne mobile bénéficiant de la géolocalisation, et permettant de la suspendre à la demande de l'Utilisateur et mettre à jour sa base de données de manière à ce que SFR puisse répondre, le cas échéant, à toute demande de réquisition judiciaire.
- ou tous nouveaux textes s'appliquant au service et qui seraient amenés à entrer en vigueur postérieurement aux présentes Conditions Particulières.

Le Client garantit SFR contre toute réclamation, poursuite et/ou autre demande qui pourraient être exercées par des tiers et/ou les Utilisateurs, qui seraient la conséquence directe ou indirecte du non-respect par le Client de ses obligations au titre du présent article. Tout manquement à ces obligations, sera qualifié de faute lourde du Client, susceptible d'engager sa responsabilité selon le droit commun.

### 5.6 Les Zones blanches

Les Services accessibles depuis certaines zones du territoire métropolitain français (dites "Zones Blanches"), ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture GSM, le sont soit à partir du Réseau Mobile de SFR, soit à partir du réseau GSM d'un des autres opérateurs métropolitains de téléphonie mobile. Lorsque l'Utilisateur du Client se situera dans l'une de ces zones, une mention spécifique s'affichant sur l'écran de son téléphone mobile l'en informera. Par ailleurs, les Services rendus dans les zones couvertes en itinérance locale seront essentiellement limités aux communications Voix et aux SMS et pourront (selon la configuration technique desdites zones) être facturés hors forfait(s) Commandé(s) par le Client. SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus par un opérateur tiers depuis ces zones.

### 5.7 Utilisation du Terminal mobile en Hotspot WIFI :

Il est possible d'activer certains Terminaux mobiles en tant que Hotspot WIFI, et d'autoriser la connexion d'autres équipements sur ce Hotspot. Le signal du réseau data mobile SFR reçu par le Terminal mobile est transformé en émission

WIFI pour donner l'accès à Internet au(x) équipement(s) connecté(s) au Hotspot. Le Terminal mobile agit comme un modem.

Les consommations réalisées avec ce type de connexion sont décomptées de l'offre Commandée par le Client, aux conditions du Contrat.

### 5.8 Impayé / déclaration irrégulière

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client d'un Service mobile sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès en envoyant un courrier mentionnant le nom, prénom, adresse, numéro d'appel et copie de la pièce d'identité à l'adresse suivante : GIE Préventel-Service de Consultation - TSA n°90003 - 93588 Saint Ouen cedex. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice par le Client de son droit de rectification et de suppression auprès de SFR - Service Préventel - Campus SFR, 12 rue Jean-Philippe Rameau CS 80001 - 93634 La Plaine St Denis Cedex.

### 6. La Carte SIM

6.1 La Carte SIM est un Equipement SFR. SFR pourra mettre à jour, à distance via le Réseau mobile SFR, certaines données de la Carte SIM, afin de permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques. Toute communication émise grâce à la Carte SIM est facturée conformément aux Tarifs SFR Business Team.

6.2 La composition de trois (3) codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraînera la neutralisation de la Carte SIM, qui peut être réinitialisée sur demande du Client au Tarif indiqué. La désactivation du code PIN se fait aux risques du Client.

6.3 En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone afin que le Service mobile soit suspendu. Le Client doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte réalisé auprès des autorités compétentes. 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 applicables, SFR se réservant le droit de modifier le numéro d'appel attaché au Service qui a été suspendu. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas du Client.

6.4 Afin de protéger le Client contre le vol, les Terminaux mobiles sont dotés d'une protection interdisant leur usage sur un autre réseau mobile que celui de SFR. Toutefois, le Client peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à SFR la désactivation de cette protection aux Tarifs prévus, lorsqu'elle est demandée dans les trois (3) mois suivant la Commande du Service, et sans frais dès le quatrième (4) mois.

### 7. Comment notifier des Incidents ?

Le Gestionnaire doit, dès qu'il a connaissance de la survenance d'un Incident, contacter par téléphone le Service Clients qui constitue un point d'entrée unique et est accessible uniquement par le Gestionnaire, aux Heures et Jours Ouverts.

Le Client fournira au Service Clients toutes les informations requises, notamment :

- type de la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client via le Service impacté
- description, localisation et conséquences de l'incident.

Dès réception d'un appel du Client, le Service Clients qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service Commandé.

Une fois la qualification effectuée, le Service Clients ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion avec un identifiant unique, nécessaire au suivi de l'incident.

### 8. Le Service de présentation du numéro de l'appelant

8.1 Dans le cadre du Service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité de SFR ne saurait en conséquence être engagée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,
- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le Terminal de l'information fournie dans le cadre du Service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition ou de la mise à disposition de son Terminal, du contenu et de la forme sous laquelle le Terminal restitue cette information.

8.2 Le Client disposant du Service de présentation du numéro de l'appelant s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.



## 9. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L44 et D406-18.

SFR attire plus particulièrement l'attention du Client sur les points suivants :

- La demande de portabilité de numéro est adressée par le Client auprès de son Opérateur Recepteur, accompagnée de son ou ses numéros de téléphone mobile (« MSISDN »), ainsi que son ou ses relevé(s) d'identité opérateur (« RIO ») associé(s) auxdits numéros.
  - La demande de portabilité par le Client vaut demande de résiliation de son contrat actuel, sans préjudice de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement dudit contrat.
- A cet effet, le Client donne mandat à son futur opérateur pour réaliser la portabilité de son numéro et résilier son contrat actuel.
- Sous réserve de disponibilité de l'accès, et sauf demande expresse de l'abonné pour un délai supérieur, le portage a lieu sous trois (3) jours ouvrables à compter de la demande.
  - Dans le cadre de la portabilité de son ou ses numéro(s) mobile(s), le Client reconnaît avoir été informé que SFR sera amenée à communiquer des informations le concernant au GIE Entité de gestion de la portabilité : GIE EGP - SIRET n° 489 859 249 00018 - 112 avenue Kléber 75116 Paris.

## 10. Comment mettre fin aux Services mobile ?

### 10.1 Résiliation à l'initiative du Client

10.1.1 En complément des Conditions Générales, sauf dispositions spécifiques expressément prévues au Contrat, le Client qui souhaite résilier un Service mobile peut contacter le Service Client au numéro de téléphone indiqué sur sa facture, puis confirmer sa demande de résiliation par courrier électronique ou postal aux coordonnées qui lui seront indiquées.

10.1.2 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.

10.1.3 Les Services qui ne sont pas soumis à une Période Minimale d'Engagement peuvent être résiliés par le Client, à tout moment, aux conditions et selon les formes fixées par SFR, la dernière facture étant calculée au prorata temporis.

10.1.4 En complément de toute stipulation applicable du Contrat, la résiliation de toute Ligne mobile soumise à une Période Minimale d'Engagement fera l'objet de frais forfaitaires d'un montant de vingt-cinq (25) euros HT.

### 10.1.5 Résiliation en Période d'Essai

Le Client pourra à tout moment résilier le Service commandé avec une Période d'Essai avant la fin de ladite Période, et le notifiera, sans préjudice des sommes dues au titre du Service jusqu'à la résiliation prenant effet à réception de ladite notification. Le Client indiquera son souhait de mettre fin à sa Période d'Essai, ses Numéros de Ligne et numéro Client.

### 10.1.6 Résiliation dans le cadre de la portabilité du numéro

Voir l'article « Portabilité du numéro mobile ».

### 10.1.7 Autres cas de Résiliation

Le Client peut, sous réserve de pouvoir en justifier, résilier son Service pour déménagement hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible, ainsi considéré comme un motif légitime ouvrant droit au Client à résiliation sans paiement d'indemnité pour résiliation anticipée. La résiliation doit être notifiée à SFR avec un préavis de trente (30) jours calendaires et prendra effet au JJ suivant la fin du préavis.

Le vol ou la perte du Terminal ne peut constituer un motif de résiliation.

## 10.2 Résiliation à l'initiative de SFR

La résiliation des Services interviendra immédiatement, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, notamment en cas :

- de constatation de l'absence de communication sortante et/ou entrante sur une période minimum de huit (8) mois consécutifs,
- de disparition du Client (le Service est résilié dès que SFR en a eu connaissance sauf si les repreneurs désirent le poursuivre. Le Client reste redevable des sommes dues au titre du Service jusqu'à sa résiliation effective),
- de mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, à compter du jour où l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement en faveur de non continuation du Contrat,
- à compter du jour de prononcé du jugement de liquidation judiciaire.

La résiliation d'une Ligne mobile dans le cadre du présent article rendra applicables les stipulations prévues à l'article 10.1.4 des présentes.

## 10.3 Effets de la résiliation

En cas de résiliation du Service, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre client. En cas de nouvelle Commande après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué au Client par SFR.

# CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A CERTAINS SERVICES DE COMPLEMENT DE COUVERTURE MOBILE INDOOR SFR BUSINESS TEAM 23 septembre 2014

## CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE « SFR FEMTO ENTREPRISE » - SEPTEMBRE 2014

### 1. Définitions

**Couverture SFR indoor** : Couverture radioélectrique 3G optionnelle, de confort et de portée géographiquement limitée, d'une zone du Site du Client pour l'émission et la réception de communications Voix et Data mobiles en 3G, à partir d'un Terminal mobile compatible.

**DSL (Digital Subscriber Line)** : Technique d'accès haut débit de transfert de données numériques sur la partie haute fréquence de la bande passante d'une ligne de raccordement aux infrastructures de Communications électroniques de SFR.

**Boîtier** : Dans le cadre du Service SFR Femto Entreprise, désigne des Equipements SFR constitués d'un équipement intermédiaire de communications filaires et de l'équipement de Communications électroniques permettant de fournir ledit Service. Ces Equipements SFR constituent le point de livraison du Service et permettent de gérer huit (8) communications mobile simultanées à partir de Services mobiles SFR.

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

**Infrastructure de Communications électroniques** : Installations de communications électroniques préalablement existantes sur le Site du Client, permettant d'installer et faire fonctionner le Service.

### 2. Description du Service

Le Service est un Service Principal mobile SFR Business Team, disponible dans la zone de couverture du Réseau mobile SFR, réservé au Client d'une offre mobile et/ou de convergence SFR Business Team. Le Service consiste à fournir sur le Site du Client une Couverture SFR indoor, complémentaire de la couverture du Réseau mobile SFR. Le Service est fourni au travers du Boîtier qui utilise le service d'accès à Internet fixe SFR du Client sur une partie de son débit (bande passante). Il existe deux modes :

- Un mode ouvert dont l'accès est ouvert à toutes les lignes SFR (SFR Femto Entreprise)
- Un mode fermé dont l'accès est limité à dix (10) utilisateurs déclarés dans la Femto (SFR Femto Entreprise dédiée)

Les modalités d'installation et de fonctionnement du Boîtier sont précisées dans un guide d'installation et d'utilisation livré avec le Boîtier. Le Client procédera à l'installation du Boîtier sous sa seule responsabilité. La zone de Couverture SFR indoor du Service est d'environ 15 mètres autour du Boîtier. Une notification

visuelle "SFR Femto Ent" apparaîtra sur les Terminals mobiles connectés au Service. L'utilisation du Service est limitée à huit (8) communications simultanées. Dans la mesure où la qualité du Service peut être fortement liée à la bande passante, donc au débit constaté sur le service d'accès à Internet fixe SFR du Client, ce dernier est informé qu'une utilisation simultanée peut la dégrader.

### 3. Pré-requis

La Commande et la fourniture du Service est ouverte, à tout Client :

- d'une offre mobile et/ou de convergence SFR Business Team,
- disposant de terminaux mobiles 3G compatibles,
- disposant obligatoirement d'un lien DSL SFR pour le mode ouvert ou, s'agissant du mode fermé, d'un lien DSL souscrit auprès d'un opérateur de communications électroniques.
- disposant pour toute la durée de fourniture du Service, de l'Infrastructure de Communications électroniques nécessaire et notamment d'un Service d'accès à Internet fixe SFR actif, en haut débit (débit IP montant minimum de 512 Kbps) associé à une Box ou un modem compatible, dans leur configuration d'origine, notamment quant aux règles de routage et de pare-feu. Le Boîtier devra être directement connecté au service d'accès Internet fixe SFR intégrant un serveur DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), sans aucun équipement informatique réseau tiers intercalé.

### Alimentation électrique

Le Client est responsable et s'interdit d'interrompre l'alimentation en énergie nécessaire au Service. Le Service pouvant être interrompu en cas de coupure électrique, le Client reconnaît devoir disposer d'une alimentation électrique de secours s'il souhaite disposer du Service dans ces circonstances.

### 4. Mise à disposition du Boîtier

Les livraisons ne s'effectuent qu'en France métropolitaine, Corse comprise, à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Sous réserve de sa disponibilité en stock, le Boîtier commandé est livré dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la validation de la Commande par SFR. En cas de stock épuisé, un Boîtier équivalent pourra être livré ou, à défaut, la Commande sera annulée.

Le Client a la possibilité d'annuler la Commande avant l'envoi du Boîtier par SFR, sous réserve de la réception par SFR de cette annulation par lettre recommandée avec accusé de réception avant l'envoi du Boîtier. La livraison est réputée effectuée par la délivrance au Client du Boîtier commandé. Il appartient à ce dernier de faire toute réclamation éventuelle concernant toute avarie subie par le Boîtier au cours du transport, lors de sa livraison ou de dysfonctionnement au moment de la mise sous tension, et de confirmer cette réclamation en envoyant, dans un délai de quinze (15) jours suivant la livraison,

une lettre recommandée avec accusé de réception, accompagné du Boîtier dans son emballage d'origine.

## 5. Durée

La Commande du Service est soumise à une Période minimale d'engagement, précisée dans les Conditions Tarifaires, prenant effet à la Mise en Service.

## 6. Conditions financières

Les Tarifs figurent dans les Conditions Tarifaires. La facturation débute à la Mise en Service. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la Mise en Service par rapport au début du mois suivant.

## 7. Engagements du Client

### 7.1 Installation

Le Service est fourni exclusivement sur le Site, pour lequel le Client a commandé le Service et ne devra en aucun cas être déplacé. SFR ne sera pas responsable en cas d'utilisation non conforme du Service par le Client. Le Client ne pourra utiliser le Service que pour ses besoins propres et ne pourra en faire un usage commercial ou abusif. Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse du Service, notamment l'utilisation du Service pour acheminer des communications autres que mobiles, du type data fixe et/ou pour un accès fixe à Internet.

### 7.2 Réparation / remplacement du Boîtier

En cas de dysfonctionnement du Boîtier, le Client pourra contacter le Support Technique par le moyen habituel en fournissant l'ensemble des détails concernant la panne. En cas de panne avérée, le Support Technique procédera au remplacement du Boîtier défectueux par l'envoi d'un nouveau Boîtier, ou d'un matériel équivalent, à l'adresse indiquée par le Client.

À réception du nouveau Boîtier, le Client devra retourner l'ancien Boîtier ainsi que les câbles, à l'adresse fournie dans le courrier joint avec le nouveau Boîtier. A défaut, ainsi qu'en cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Boîtier, SFR pourra facturer au Client une indemnité d'un montant de cent (100) Euros.

### 7.3 Suspension / résiliation du Service

SFR pourra résilier le Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant ladite suspension.

## CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE « COUVERTURE SITE ETENDUE » - SEPTEMBRE 2012

### 1. Définitions

**Couverture SFR indoor** : couverture radioélectriques GSM/EDGE optionnelle, de confort et de portée géographiquement limitée, permettant au Client et ses Utilisateurs, de permettre ou faciliter à l'intérieur d'un Site les Communications électroniques mobiles via les Services mobiles SFR du Client.

**DSL (Digital Subscriber Line)** : Technique d'accès haut débit de transfert de données numériques sur la partie haute fréquence de la bande passante d'une ligne de raccordement aux infrastructures de Communications électroniques de SFR.

**Equipements SFR** : Equipements comprenant un équipement intermédiaire de communications filaires et l'équipement de Communications électroniques permettant de fournir la Couverture SFR indoor. Ces équipements constituent le point de livraison du Service et permettent de gérer sept (7) communications mobile simultanées à partir du ou des Services mobile SFR du Client.

**Fiche Projet Couverture Site Etendue** : document établi par SFR et complété au moyen des informations fournies par le Client, reprenant notamment les données techniques nécessaires à l'analyse d'éligibilité et de qualification technique du Site au Service et à la configuration de celui-ci.

**Infrastructure de Communications électroniques** : ensemble des installations du Client sur le Site nécessaires à SFR pour installer et faire fonctionner le Service sur le Site.

### 2. Description du Service

Le Service est un Service Principal mobile SFR Business Team, disponible dans la zone de couverture du Réseau mobile SFR, réservé au Client d'une offre mobile et/ou de convergence SFR Business Team. Il consiste à fournir sur le Site une Couverture SFR indoor, complémentaire du Réseau mobile SFR, à partir du point de livraison du Service sur Site. Le Client doit préalablement disposer, sur le Site, de l'Infrastructure de Communications électroniques nécessaire au Service.

SFR fournira, un raccordement DSL du Site du Client aux infrastructures de communications électroniques de SFR, ainsi que les Equipements SFR, nécessaires au Service.

### 3. Pré-requis

#### 3.1 Conditions de Commande

La Commande du Service est ouverte à tout Client d'un Service mobile et/ou de convergence SFR Business Team répondant aux prérequis.

#### 3.2 Qualification technique préalable

Pour toute Commande, le Client fournira à son interlocuteur SFR, toutes les informations techniques relatives à son Site qui lui seront demandées, et ce, afin de compléter une Fiche Projet Couverture Site Etendue. Cette fiche permet notamment une vérification de premier niveau par SFR des pré-requis techniques, indispensable à toute validation de la Commande. SFR informera

dans les meilleurs délais le Client du résultat de cette analyse. En fonction desdits résultats, SFR pourra indiquer au Client :

- soit que le Site ne remplit pas les critères de qualification lui permettant de commander le Service,
- soit que le Site est qualifié pour commander le Service.

Selon le résultat de l'analyse de la Fiche Projet Couverture Site Etendue, SFR se réserve le droit d'accepter, accepter sous conditions ou refuser la Commande du Client, notamment sur la base des critères suivants :

#### 3.2.1 L'éligibilité du Site à la technologie DSL - Mandat

Cette éligibilité est essentiellement fondée sur la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la mise en place d'un raccordement DSL du Site du Client aux infrastructures de communication électroniques de SFR. Le client donne mandat à SFR pour effectuer toutes les démarches nécessaires aux opérations de dégroupage.

#### 3.2.2 L'éligibilité au Service de l'Infrastructure de Communications électroniques du Client

Le Client devra notamment disposer d'une Infrastructure de Communications électroniques adéquate. Aux fins de l'installation du Service, le Client déclare et garantit disposer des autorisations requises relatives à son entreprise, son Site et à ses locaux, qu'il lui appartient d'obtenir notamment au regard de la réglementation et des contrats le liant éventuellement à des tiers, et en particulier au propriétaire du Site.

En cas de non-conformité de l'Infrastructure de Communications électroniques du Client, celui-ci devra faire procéder à ses frais, aux installations et mises en conformité requises, avant l'installation du Service.

#### 3.2.3 Une visite de Site en amont du déploiement

Une visite sur Site pourra être effectuée par SFR, afin de confirmer la faisabilité de la mise en œuvre du Service, et d'étudier la conformité des lieux et définir les éventuels aménagements nécessaires.

A son issue, SFR remettra au Client un Compte-rendu de Visite de Site qui demeurera valide 12 mois, sauf évolution sur le Site que le Client s'engage expressément à signaler.

En cas de modification de la configuration du Site par rapport à celle constatée lors la visite de Site ou en cas de non-réalisation par le Client des aménagements identifiés comme requis lors de la visite de Site, les surcoûts éventuels seront à la charge du Client.

#### 3.3 Alimentation électrique

Le Client est responsable et s'interdit d'interrompre l'alimentation en énergie nécessaire au Service. Le Service pouvant être interrompu en cas de coupure électrique, le Client reconnaît devoir disposer d'une alimentation électrique de secours s'il souhaite disposer du Service dans ces circonstances.

#### 3.4 Interlocuteur du Client

Durant la phase de déploiement du Service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR (ci-après « l'Interlocuteur du Client »). Ses missions principales sont de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au bon déploiement du Service et d'être présent lors des interventions sur Site de SFR.

### 4. Installation du Service

#### 4.1 Date de livraison

Une date indicative de livraison du Service est définie par SFR, d'envoyer trois (3) mois à compter de la Commande et susceptible de modification par SFR en raison des contraintes techniques liées à la mise en œuvre du Service, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un préjudice à ce titre.

#### 4.2 Livraison du Service

L'installation sur Site du Service par SFR s'effectue en jours et heures ouvrés. Elle comprend notamment la mise en place des Equipements SFR et le câblage, dans la limite de trois (3) mètres de câblage, à moins de deux mètres cinquante (2,5) de hauteur. La prestation de desserte interne réalisée par SFR comprend la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur maximale de deux cents (200) mètres de la tête télécom jusqu'à l'Équipement intermédiaire de communications filaires et sa pose en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher sans déplacement de mobilier. Toute autre prestation de câblage, notamment la réalisation d'une desserte interne complexe sera à la charge du Client ou donnera lieu au paiement de frais supplémentaires. Pour les cas ne correspondant pas aux conditions définies ci-dessus, SFR se réserve le droit de ne pas assurer la prestation.

#### 4.3 Mise en Service

La date de Mise en Service sera communiquée par SFR au Client ; date à laquelle les premières communications téléphoniques pourront être établies.

#### 4.4 Réception du Service

La réception est prononcée à l'issue de la Mise en Service sur Site.

En cas de dysfonctionnement éventuel du Service, le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour faire connaître les éventuels dysfonctionnements à SFR par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, la réception du Service est réputée définitivement acceptée par le Client. Il est entendu entre les Parties que les réserves formulées ne pourront porter que sur des fonctionnalités du Service. Le Client reconnaît que ne seront jamais considérées comme un défaut, ou une non-conformité les différentes couleurs, formes (etc.), des Equipements SFR et leur constat par le Client n'ouvrira droit à aucune réclamation de sa part. Lesdites réserves devront être acceptées par SFR qui fera diligence pour corriger dans les meilleurs délais le dysfonctionnement

constaté. Lorsqu'un dysfonctionnement ne pourra être résolu, SFR pourra proposer au Client de procéder à la désinstallation du Service, qui informera SFR soit de son acceptation de le voir désinstallé, soit de son souhait de conserver le Service en l'état, en renonçant le cas échéant à se prévaloir d'un quelconque préjudice à ce titre.

L'installation du Service nécessitant un raccordement DSL du Site, le Client reconnaît que SFR n'est pas en mesure, à la date de Commande du Service, de connaître la configuration précise du Site, ni les conditions techniques de raccordement du Service. Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait, ou ne serait pas autorisée, à effectuer le raccordement du Site, l'installation du Service sera automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'indemnités.

## 5. Durée

La Commande du Service est soumise à une Période minimale d'engagement, précisée dans les Conditions Tarifaires, prenant effet à la Mise en Service.

## 6. Conditions financières

Les Tarifs figurent dans les Conditions Tarifaires. La facturation débute à la Mise en Service. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la Mise en Service par rapport au début du mois suivant.

Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues au Contrat donneront lieu à une facturation supplémentaire au Client.

## 7. Engagements du Client

### 7.1 Installation

Les Equipements SFR devront rester en place pendant toute la durée de fourniture du Service. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaît devoir entretenir et maintenir en bon état ses locaux et l'environnement technique au sein duquel sont installés les Equipements SFR. Le Client accorde aux personnes désignées par SFR l'accès à ses locaux et le libre accès aux Equipements SFR. Le Client autorise SFR à réaliser le cas échéant, les aménagements nécessaires pour permettre l'accès aux Equipements SFR en toute sécurité et dans le respect de la réglementation applicable.

SFR peut les remplacer temporairement ou définitivement à tout moment, par tout autre Equipement SFR, en cas de défaillance constatée de ceux-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales sans que le Client ne puisse s'y opposer.

### 7.2 Intervention

#### 7.2.1 Lors de toute intervention, le Client s'engage :

- à garantir à SFR la sécurité et les autorisations requises pour intervenir sur le Site.
- à ce que le Gestionnaire et l'Interlocuteur du Client soient opérationnels et que les Equipements du Client soient disponibles.

#### 7.2.2 Sur le Site :

Le Client s'engage à garantir l'accès au Site à SFR. Le Client informera SFR des modalités d'accès (horaires d'ouverture, procédures de sécurité à respecter en cas d'intervention pendant et hors horaires standard...) et des emplacements précis (étage, pièce, racks ou armoires...). Dans le cas d'installation dans une salle d'où aucun appel à partir d'un mobile n'est possible (ex : salle en sous-sol...), le Client mettra à la disposition du ou des techniciens un téléphone à proximité des équipements à installer.

Durant la fourniture du Service, le Client s'engage à ne pas interrompre le Service. Toutefois, au cas où le Client devrait procéder à des travaux entraînant la suspension du fonctionnement des Equipements SFR, celui-ci devra en aviser préalablement SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis d'un (1) mois, et préciser la durée prévisionnelle de cette suspension. La lettre devra être envoyée à l'adresse que le Service Client de SFR Business Team lui indiquera. Le Client s'efforcera de trouver d'autres emplacements susceptibles d'accueillir les Equipements SFR, afin de permettre à SFR d'assurer la qualité et la continuité du Service. Le Client devra justifier de l'obtention de toutes autorisations nécessaires audit déplacement, qu'il lui appartiendra d'obtenir. Le Client assumera l'intégralité des frais y afférents, en ce compris, les frais dus à SFR et fixés sur la base d'un devis qui lui sera communiqué à cet effet. En cas d'impossibilité matérielle pour le Client de mettre à disposition de SFR un emplacement de substitution dans les conditions susvisées, le Service pourra être résilié de plein droit à l'initiative de SFR sans indemnité due au Client.

#### 7.2.3 Sur les installations techniques :

SFR entretiendra les Equipements SFR, hors câblage, selon les règles de l'art, sous sa seule responsabilité de manière à ce qu'aucun trouble de jouissance

dans le bénéfice du Service ne soit causé au Client. Sauf cas de force majeure dûment justifié à SFR, lorsque l'état de nécessité l'exige, ou sur demande de SFR, le Client ne pourra en aucun cas déplacer ou intervenir, à son initiative, sur les Equipements SFR sans l'accord préalable et écrit de SFR.

Le Client ou toute personne agissant pour son compte, contactera SFR avant toute intervention à proximité des Equipements SFR. SFR indiquera le cas échéant les consignes particulières à respecter.

### 7.3 Réparation

En cas de panne d'un Equipement SFR, le Client doit contacter le Service Client de SFR Business Team. SFR fera toute diligence pour assurer, à ses frais, la réparation en jours et heures ouvrés. Toutefois, si l'Equipement SFR a été dégradé par le Client, il lui sera facturé. Sont également exclus de la prise en charge de SFR :

- les détériorations de l'Equipement SFR dues à une cause naturelle ou une surtension ;
- le remplacement des accessoires, notamment la connectique (cordons, fils, prises).

En cas de perte, de vol ou de bris d'un Equipement SFR, le Client s'engage à en informer le Service Client SFR, sans délai, et à confirmer à SFR sa déclaration, sous quarante-huit (48) heures, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie de la plainte déposée auprès des autorités compétentes. Un nouvel Equipement SFR sera adressé au Client et SFR facturera au Client le montant de l'Equipement SFR initialement remis.

### 7.4 Restitution

En cas de cessation du Service pour quelque cause que ce soit, le Client restituera les Equipements SFR, dans un délai d'un (1) mois à compter de la cessation du Service, et s'engage à ce titre à laisser un libre accès à son Site et ses locaux et à en faciliter le retrait.

Les éventuels frais de remise en état du Site, résultant du retrait des Equipements SFR, seront en toute hypothèse à la charge du Client.

### 7.5 Garantie du Client

Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour empêcher la saisie des Equipements SFR mise à sa disposition sur ses Sites dans le cadre du Service.

## 8. Responsabilité

### 8.1 Responsabilité vis-à-vis des Equipements SFR

SFR pourra être amené à faire appel à une ou plusieurs sociétés spécialisées dûment qualifiées, le tout, à ses frais exclusifs.

Toute réparation éventuelle d'Equipements SFR défectueux s'effectuera dans les conditions de l'article 7.3, étant expressément entendu entre les Parties que :

- toute défectuosité des Equipements SFR devra être démontrée, et
- la responsabilité directe ou indirecte de SFR est exclue si le défaut d'un Equipement SFR cause un dommage aux biens à usage professionnel du Client.

Le Client reconnaît par ailleurs que toute intervention de sa part sur les Equipements SFR, non autorisée par SFR :

- le rend responsable vis-à-vis de SFR et pourra entraîner la suspension ou la limitation du Service par SFR,
- le déchoit de l'ensemble des engagements pris par SFR au titre du Service.

### 8.2 Responsabilité vis-à-vis du Service

SFR mettra en œuvre les moyens qu'elle estime nécessaires pour fournir le Service à partir du point de livraison du Service, et apporter les éventuelles évolutions et/ou correctifs.

## 9. Propriété

### 9.1 Propriété intellectuelle

Le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel, non exclusif et non transférable, de tout élément incorporel mis à sa disposition, dans la limite notamment des droits conférés à SFR par ses partenaires/fournisseurs et pour les seuls besoins de la fourniture du Service.

### 9.2 Propriété des équipements

SFR mettra les Equipements SFR, dont elle demeurera pleinement propriétaire, à disposition du Client au titre d'un prêt à usage, à charge de restitution par ce dernier.



**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINS SERVICES MOBILES SFR BUSINESS TEAM**  
**(Services Complémentaires, Inclus ou Optionnels) – 23 septembre 2014**

Les Conditions Spécifiques des Services complètent les Conditions Générales et Particulières mobile SFR Business Team. Les dispositions desdites Conditions non modifiées par les Conditions Spécifiques suivantes demeurent pleinement applicables.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVE AU SERVICE**  
**« SUSPENSION » DE LIGNE MOBILE - Février 2013**

**1. Objet**

Le Service Suspension permettant au Client qui le Commande de demander la suspension de sa ligne mobile qui constitue son Service Principal (ci-après, le « Service »), est un Service Complémentaire optionnel payant.

**2. Description**

Le Service permet au Client qui le Commande de demander la suspension de son Service Principal. Le Client est alors informé qu'à compter du JJ qui suit sa Commande du Service, cela entraîne, outre la suspension du Service Principal :

- La suspension des Services inclus et des Options attachés au Service Principal ainsi que de leur facturation (hors Options assurances).
- L'impossibilité pour le Client de réaliser une quelconque modification sur son Contrat, y compris son Service Principal, ses Services inclus et Options,
- La prolongation de la Période Minimale d'Engagement du Service Principal et/ou de ses Services inclus et/ou Options, du nombre de mois concernés par la suspension. Ce calcul s'effectue du JJ qui suit la Commande du Service Suspension au JJ suivant la réactivation du Service Principal.

**3. Résiliation**

La suspension prend fin automatiquement à l'issue de la durée convenue entre les Parties, ou sur demande du Client.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE**  
**« CARTES JUMELLES » - NOVEMBRE 2009**

**1. Modalités de Commande**

La Commande de l'Option « Cartes Jumelles » est ouverte aux Clients de la Gamme mobile SFR Business Team.

**2. Description de l'Option « Cartes Jumelles »**

L'Option «Cartes Jumelles» permet au Client, ayant ouvert une Ligne mobile (dite «Ligne principale») de disposer d'une seconde Carte SIM et donc d'une deuxième Ligne mobile (dite «Ligne secondaire ») tout en conservant une messagerie vocale unique.

Chacune des Lignes dispose d'un numéro d'appel, mais tous les appels émis vers le numéro de la ligne «principale» sont acheminés selon les modalités suivantes:

- les appels reçus sont prioritairement acheminés vers la Ligne principale ;
- en cas de non réponse, d'indisponibilité ou si la Ligne principale est occupée, les appels sont alors renvoyés automatiquement vers la Ligne «secondaire» ;
- en cas de non-réponse, d'indisponibilité ou si la Ligne «secondaire» est occupée, les appels sont alors renvoyés vers la messagerie vocale.

**3. Modalités de tarification et de facturation**

Le Tarif de l'Option «Cartes Jumelles» figure dans les Conditions Tarifaires.

L'accès aux Services depuis la Ligne «secondaire» (communications, Texto, services...) sera facturé par SFR sur la facture émise au titre de la Ligne commandée à titre principal.

**4. Obligations du Client**

Le Client s'engage à ce que les deux Lignes mobiles et les deux Cartes soient utilisées uniquement par le même Utilisateur.

Par la Commande de l'Option «Cartes Jumelles», le Client reconnaît que SFR lui attribue deux numéros d'appels et deux Lignes mobiles, et qu'à ce titre, il est pleinement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre de ces deux Lignes mobiles.

Toutefois, il est rappelé que l'objet de l'Option « Carte Jumelle » étant d'acheminer les appels non répondus de la Ligne principale vers la Ligne secondaire, il est interdit d'effectuer deux communications (voix et/ou data) simultanément sur la carte « mère » et la carte « fille ».

de l'Offre se composent des présentes Conditions, ainsi que du Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété, qui forment un tout indissociable.

**2. Description de l'Offre**

L'Offre permet au Client, :

- soit de changer tout ou partie des Terminaux mobiles qu'il a acquis et associés aux Contrats,
- soit de bénéficier d'une réduction à valoir sur le prix des Services Principaux mobile, dont le montant est spécifié sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles,

et ce en contrepartie, dans les deux cas, d'un réengagement de son Contrat (Service Principal) pour une nouvelle Période minimale d'engagement mentionnée sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles, prenant effet au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de réception par SFR du dossier complet visé à l'article 3 ci-dessous.

Le bénéfice de l'Offre rendra impossibles certaines Migrations au cours d'une période définie à compter de la Commande de l'Offre. Ladite impossibilité et la durée de la période dépendant du type et des modalités de Migration, le Client est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour tout projet de Migration.

**3. Conditions de l'Offre**

Le Client peut bénéficier de l'Offre aux conditions cumulatives suivantes :

- le ou les Contrats, mentionnés sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles, ont une ancienneté minimale de douze (12) mois pour un renouvellement au profit d'un Terminal mobile en Pack SFR Business Team
- et qu'au cours des douze (12) derniers mois le ou les Contrats n'ont pas fait l'objet d'une offre de fidélité ou d'une précédente Offre de renouvellement de Terminaux mobiles
- le Client n'a pas plus de deux factures impayées au cours des douze (12) derniers mois précédant sa demande.

Des conditions en tout ou partie dérogatoires de l'Offre, peuvent être prévues et le Client en sera dûment informé.

Lorsque l'Offre est commandée auprès d'un distributeur SFR Business Team, le Client doit constituer auprès de lui un Dossier comprenant les éléments suivants:

- la facture d'achat du ou des Terminaux mobiles de remplacement,
- le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété et signé,

à charge pour le distributeur de transmettre le Dossier complet à son Service Relation Distribution, au plus tard quinze (15) jours après la date d'achat du ou des Terminaux mobiles de remplacement.

Lorsque l'Offre est commandée par un autre moyen proposé par SFR, le Client doit directement transmettre à SFR Business Team, selon les modalités indiquées, le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété et signé. L'Offre de renouvellement est valable durant un (1) mois à compter de la date d'émission du Bon de renouvellement de Terminaux mobiles.

**4. Modalités de l'Offre**

Lorsque l'Offre est commandée au profit d'un Terminal mobile en Pack SFR BusinessTeam, le montant de la réduction est calculée en fonction des éléments suivants :

- Service commandé par le client
- Durée de réengagement
- Type de terminal choisi
- Ancienneté de la ligne et/ou délai écoulé depuis le dernier Renouvellement de mobile

Lorsque l'Offre est commandée au profit d'un Terminal mobile hors Pack SFR Business Team, la réduction sur les Services Principaux mobile est calculée en fonction des éléments suivants :

- du Service commandé par le client
- de la durée de réengagement

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX OPTIONS DATA MOBILE**  
**- JUIN 2014**

**1. Définitions**

**Boîte Aux Lettres** : boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes email interne et/ou externe.

**Compte Email pour Serveur de Messagerie** : compte de messagerie rattaché à un serveur de messagerie destiné à gérer l'envoi et la réception des e-mails pour l'entreprise qui en est munie. Les principaux logiciels sont Microsoft Exchange, Lotus Domino et Novell Groupwise.

**Compte Email pour Messagerie Hébergée** : compte de messagerie délivré par un fournisseur de messagerie Internet. Une messagerie hébergée est un système de messagerie où l'entreprise fait appel à une société tierce pour administrer le service de messagerie.

**Identifiants** : l'authentification permettant à l'utilisateur d'accéder au Service est fondée sur un identifiant et un mot de passe.

**Distributeur** : Distributeur SFR Business Team, revendeur ou grossiste.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE**  
**« OFFRE DE RENOUELEMENT DE TERMINAUX MOBILES » (PACK SFR BUSINESS TEAM ET HORS PACK) - JUIN 2014**

Dans le cadre de l'évolution de ses services, SFR propose, une Offre de renouvellement de Terminaux mobiles aux Clients de Services mobiles de la gamme SFR Business Team, ci-après dénommée « l'Offre ». L'Offre peut être proposée dans le cadre d'un Pack SFR Business Team déjà commandé ou hors Pack SFR Business Team. La liste des Terminaux mobiles compatibles est tenue à disposition du Client qui en ferait la demande.

**1. Objet**

Les présentes Conditions ont pour objet de déterminer les modalités de Commande et de fourniture de l'Offre, hors conditions spécifiques prévues aux Accords Cadres, auprès d'un distributeur agréé SFR Business Team ou par tout autre moyen proposé par SFR, par laquelle le Client renouvelle tout ou partie des Terminaux mobiles qu'il a acquis et a associés aux Contrats. Les Conditions



## 2. Objet

Le service « Les Options Data mobile » (ci-après le « Service ») est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile SFR Business Team compatible proposé par SFR avec des fournisseurs de logiciel (proposant un service d'accès et de synchronisation automatique en temps réel des données (messagerie, agendas, contacts...) échangées à partir d'un Terminal mobile compatible.

## 3. Description

Les Options Data Mobile permettent au Client via son Terminal mobile, selon les offres, de bénéficier de tout ou partie des services suivants :

- envoi et réception d'e-mails,
- gestion de calendrier, de carnet d'adresse et gestionnaire de tâches,
- accès à Internet
- une seconde carte SIM pour utiliser sur tablette ou PC le volume Data inclus dans l'Option Data Mobile commandée,

## 4. Conditions d'accès

Le Service nécessite un Terminal mobile compatible correctement paramétré. La liste des Terminaux compatibles est disponible sur le site [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr).

Le Service est accessible en France métropolitaine, dans la limite de la zone de couverture du Réseau Mobile SFR. A l'étranger, il est nécessaire de commander une solution d'itinérance à l'international (roaming). L'utilisation du Service à l'étranger est fonction des accords d'itinérance signés par SFR avec les opérateurs étrangers et dépend de la couverture GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G proposée par ces derniers. Certaines limitations d'utilisation du Service à l'étranger peuvent s'appliquer.

Pour les Terminaux Apple, une synchronisation du Terminal Mobile avec le logiciel iTunes pourrait être nécessaire au bon fonctionnement de l'Option Data Mobile.

## 5. Durée

5.1 Les Options Data Mobile prennent effet, pour chacune des Lignes, à compter de leur date de Mise en Service suivant leur Commande, figurant sur le Bon de Commande.

Les Options Data Mobile sont soumises à une Période minimale d'engagement de 12 mois. Nonobstant la Commande, chaque Utilisateur devra s'inscrire et accepter les Conditions Générales du fournisseur de messagerie Internet lors du premier accès au(x) Service(s) Options Data Mobile.

5.2 Pour les Terminaux Apple : la Mise en Service de l'Option Data Mobile prend effet dès sa Commande, excepté pour une Commande réalisée simultanément à un Renouvellement de Terminal Mobile sur [sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr) ou au Service Client SFR Business Team, où la Mise en Service se fera au jour de l'expédition du Terminal Mobile.

## 6. Conditions financières

Les tarifs des Options Data Mobile figurent dans le Catalogue tarifaire SFR Business Team. La facturation des Options Data Mobile débute à leur date de Mise en Service. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service par rapport au JJ du Contrat principal du Client.

## 7. Obligations du Client

L'Option Data Mobile est proposée sur la base de la configuration du Terminal Mobile opérée par l'opérateur. Le Client qui modifierait le paramétrage du Terminal Mobile ne pourrait plus bénéficier de l'Option Data Mobile dans les conditions décrites par SFR Business Team.

Les téléchargements effectués depuis le Terminal Mobile dans les « Application stores » des fournisseurs d'OS peuvent être limités à certain volume de données sur le Réseau mobile SFR, mais demeureront possibles via une connexion Wi-Fi ou depuis un ordinateur.

## 8. Mise en garde liée au débit du Service

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des mails.

## 9. Spécificités des Options Data Mobile pour les Serveurs de Messagerie

Pour les Serveurs de Messagerie, le Service repose sur l'installation d'un serveur spécifique des fournisseurs de logiciels décrits à l'article 2 ci-dessus, à l'exception du logiciel Microsoft dont le fonctionnement ne repose pas sur l'installation d'un serveur spécifique, mais sur l'utilisation de l'environnement informatique existant du Client, incluant notamment un serveur de messagerie Microsoft Exchange compatible.

Afin d'utiliser un serveur de messagerie, le Client devra effectuer un paramétrage préalable (paramètres du serveur de messagerie, login, adresse mail et mot de passe de messagerie).

Pour les Terminaux BlackBerry OS 7 et inférieurs, le Client devra commander une Option BlackBerry BES.

Elle permet au Client depuis son Terminal mobile compatible, notamment :

- de recevoir et d'envoyer des mails via la messagerie de son entreprise,
- de consulter son agenda et le partager,
- d'accéder à son annuaire d'entreprise,

Les fonctionnalités mail et agenda sont réactualisées en temps réel via le Réseau mobile SFR.

Pour les Terminaux BlackBerry OS 10 et supérieurs l'Option BlackBerry BES n'est pas requise. Le client peut toutefois commander l'Option BlackBerry Serveur BES Regulated lui permettant de mettre en œuvre des fonctionnalités

avancées de sécurité et de gestion pour ses Terminaux BlackBerry OS 10 et supérieurs.

Pour bénéficier de l'Option BlackBerry Serveur BES Regulated, le Client doit disposer d'une infrastructure BES version 10 ou supérieure, de licences d'utilisation du logiciel BlackBerry correspondant, de Terminaux compatibles activés à l'aide de cette infrastructure.

L'Option BlackBerry Serveur BES Regulated permet alors sous réserve d'activation par le Client sur le Terminal de :

- restreindre les usages personnels sur ce Terminal,
- bloquer certaines fonctions natives du Terminal,
- avoir une vue d'usages du Terminal liés aux communications.

Les options BES et Serveur BES Regulated sont incompatibles entre elles.

Les Services Options Data Mobile contiennent des modules cryptographiques garantissant un certain niveau de sécurité des e-mails, tel que prévu dans la documentation des fournisseurs de logiciels communiquée au Client et aux Utilisateurs et fourni par le Distributeur.

Pour les Serveurs de Messagerie, les modules cryptographiques :

- peuvent être soumis à des restrictions d'utilisation, d'importation et d'exportation telles que définies dans la documentation des fournisseurs de logiciels
- et doivent respecter les lois et règlements des pays dans lesquels l'Option Data Mobile est utilisée, ce que le Client accepte expressément.

La liste indicative et évolutive des pays où l'Option Data Mobile pour Serveurs de Messagerie fonctionne, au travers des solutions internationales proposées par SFR, est disponible auprès du Service Client SFR Business Team ou sur le site [sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr). SFR se réserve le droit de modifier à tout moment cette liste de pays en fonction de l'évolution des autorisations d'utilisation de modules cryptographiques par les autorités locales.

## 10. Spécificités des Options Data Mobile pour les Messageries Hébergées

Pour accéder au Service, le Client est tenu après s'être inscrit à un service pour Messageries Hébergées du fournisseur de messagerie de son choix, dans les conditions spécifiées par ce fournisseur, d'indiquer l'adresse des Boîtes Aux Lettres pour lesquelles il souhaite bénéficier du Service pour Messageries Hébergées, ainsi que, pour chacune de ces boîtes aux lettres, notamment, le login (nom d'utilisateur ou adresse mail) et le mot de passe de messagerie électronique fourni par chacun desdits fournisseurs.

Pour une Messagerie Hébergée, le Client peut depuis son Terminal mobile compatible :

- accéder aux e-mails, hébergés par un fournisseur tiers de services Internet, dans les conditions indiquées par SFR Business Team, sous réserve que les sociétés tierces n'interdisent ou ne restreignent pas l'accès aux boîtes e-mails et supportent l'un des protocoles compatibles avec le Service Option Data Mobile, pour Messageries Hébergées, tels que mentionnés sur le site [sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr).
- recevoir et envoyer des emails à partir d'une boîte aux lettres créée sur le compte mail Option Data Mobile mis à disposition par les fournisseurs de messagerie précités.
- accéder à Internet.

Le service de Messageries Hébergées est disponible pour les Terminaux BlackBerry, sous réserve de Commande d'une Option BlackBerry BIS/BES Express (pour les Terminaux BlackBerry OS 7 et inférieurs), et est limité à un nombre maximum de dix (10) Boîtes Aux Lettres externes par Option BlackBerry BIS/BES Express commandée.

Les options BIS/BES Express et Serveur BES Regulated sont incompatibles entre elles.

L'utilisateur peut désactiver chacune de ses Boîtes Aux Lettres à tout moment depuis le Terminal.

Le Service Option Data Mobile est compatible avec les serveurs de mails qui supportent les protocoles suivants : POP, IMAP, OWA (Outlook Web Access), MAPI (RPC over http), et sous réserve que le fournisseur de service Internet de l'utilisateur autorise l'interrogation automatique de sa messagerie par un serveur.

En fonction de la fréquence de réception des emails du Client, les emails réceptionnés sur ses Boîtes Aux Lettres externes sont copiés sur le serveur du fournisseur de logiciel et renvoyés vers le Terminal mobile du Client. Pour les Messageries Hébergées, le Service Option Data Mobile ne permet pas de synchronisation des emails entre le Terminal mobile et l'ordinateur du Client.

Le Client ayant commandé sur une Ligne une Option Data Mobile pour Messageries Hébergées s'engage à ne pas utiliser l'accès à sa messagerie d'entreprise sur cette Ligne via un Serveur d'Entreprise.

La liste indicative et évolutive des pays où l'Option Data Mobile pour Messageries Hébergées fonctionne, au travers des solutions à l'international proposées par SFR, est disponible auprès du Service Client SFR Business Team ou sur le site [sfrbusinesssteam.fr](http://sfrbusinesssteam.fr).

## 11. Spécificités de l'Option 2e SIM

L'Option 2e SIM permet au Client de disposer d'une seconde carte SIM (ou micro-SIM selon l'équipement) qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable ou Clé Internet 3G+/Dual Carrier/4G ou tablette 3G+/Dual Carrier/4G, et bénéficier ainsi d'un accès à Internet à concurrence du volume de données inclus dans son Option Data Mobile Multi ou Premium à utiliser sur le Réseau Mobile de SFR en France métropolitaine. Usages Peer to Peer et Newsgroup interdits.

Cette carte SIM permet également au Client de bénéficier du Service SFR Wi-Fi. Pour une continuité d'usage à l'étranger, les consommations data à l'étranger

sont décomptées de l'Option data à l'international activée le cas échéant sur la Ligne mobile principale ; ou à défaut, au compteur.

Le Client devra commander et activer l'Option 2e SIM, et commander la seconde carte SIM, via l'Extranet Client, sous réserve d'éligibilité de sa Ligne Mobile.

A la Commande de l'Option 2e SIM, une Ligne secondaire est ouverte et un numéro d'appel distinct est attribué au Client. Toutefois, l'Option 2e SIM ne permet ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir.

L'Option 2e SIM n'est facturée qu'à compter de l'activation effective de cette seconde carte SIM.

#### 11.1 Compatibilités/Incompatibilités

L'Option 2e SIM est compatible avec les Options Data Mobile Intensif, Multi et Premium et est incompatible avec l'Option Accès Dédicé Sécurisé et certaines Options Data Roaming (liste complète des incompatibilités disponible auprès du Service Clients).

#### 11.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à ce que les deux Lignes mobiles et les deux Cartes SIM soient utilisées uniquement par le même Utilisateur.

#### 11.3 Actes de gestion

Si le Client décide de modifier un des Services de sa Ligne mobile principale, ce changement pourra avoir les conséquences suivantes sur l'Option 2e SIM :

Si le nouveau Service (principal ou complémentaire) choisi par le Client n'est pas compatible avec l'Option 2e SIM, cette Option sera automatiquement résiliée,

Les changements de titulaire entraînent la résiliation de l'Option 2e SIM.

La portabilité sortante du numéro de la SIM secondaire n'est pas possible.

#### 11.4 Modalités de résiliation

La résiliation du Contrat de la Ligne principale, quelle qu'en soit la cause, emporte automatiquement résiliation de plein droit de la Ligne secondaire.

Le Client peut résilier à tout moment l'Option 2e SIM en contactant le Service Client SFR Business Team, ce qui n'entraînera pas la résiliation de la Ligne principale.

### 12. Résiliation

En cas de migration d'une Option Data Mobile avant terme de sa Période Minimale d'Engagement vers toute autre Option Data Mobile d'un Tarif inférieur (ex : migration d'une Option Data Mobile Premium vers une Option Data Mobile Multi, Intensif, Classique ou Mini), les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période Minimale d'Engagement seront dues.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR WIFI » - SEPTEMBRE 2011

### 1. Définition

**Application SFR WiFi** : Outil permettant au Client et à ses Utilisateurs de se connecter à Internet via le réseau WiFi SFR, disponible sans frais, en téléchargement sur l'« application store » du Terminal Mobile compatible du Client. Equipement WiFi : désigne tout équipement du Client muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b ou 802.11g.

**Hotspots SFR** : points d'accès à partir desquels le Client peut se connecter au Réseau WiFi SFR constitués des Hotspots SFR Wifi Public, SFR Wifi Mobile, SFR Wifi Fon, SFR Wifi Gares, SFR Wifi, et Wifi Partenaires.

**Point d'accès Neuf WiFi** : point d'accès correspondant au SSID public d'une neufbox WiFi.

**neufbox WiFi** : modem-routeur, en version « NB4 » ou ultérieure, à disposition de clients ADSL SFR/Neuf WiFi ; la neufbox possède un double SSID : un SSID Privé et un SSID Public.

**Réseau WiFi SFR** : réseau de SFR reposant sur la technologie Wifi, constitué des Hotspots SFR, sur les Zones de couverture WiFi.

**Service SFR WiFi** : désigne la possibilité pour le Client, ayant commandé le Service, de se connecter au Réseau WiFi SFR notamment via l'Application SFR WiFi.

**SSID Privé** : réseau WiFi privé d'un client possédant une neufbox WiFi, pour son usage exclusif.

**SSID Public** : réseau WiFi d'un client ADSL/Fibre de SFR qui ce dernier accepte à son choix de partager avec d'autres clients de SFR.

**WiFi (Wireless Fidelity ou « Fidélité sans Fil »)** : désigne un ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

**Zone de couverture WiFi** : zones géographiques où le Service est accessible et dont la localisation géographique est disponible sur le site <http://cartewifi.sfr.fr>.

### 2. Objet

Le service permet Client de se connecter au Réseau WiFi SFR notamment via l'application SFR WiFi (ci-après le « Service ») il est un Service Complémentaire, inclus ou optionnel.

### 3. Description

Le Service permet au Client d'accéder à Internet via le Réseau WiFi SFR. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3.

### 4. Mise en Service - Conditions d'accès

Le Service est accessible via le Terminal Mobile compatible du Client.

La Mise en Service intervient dans les 72h suivant sa Commande.

## Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile

Lorsque le Client souhaitera se connecter au Réseau WiFi SFR, il devra manuellement activer le mode WiFi de son Terminal Mobile, sauf s'il dispose de la fonctionnalité Auto Connect Wifi décrite ci-après.

SFR se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la sécurité du Service ou la qualité de la connexion du Client et de ses Utilisateurs sont menacées.

Le Réseau WiFi SFR est mutualisé entre tous les Clients SFR accédant au Service, la bande passante disponible peut varier en fonction de l'utilisation des autres clients SFR.

L'accès à Internet via les Points d'accès Neuf WiFi est subordonné à l'acceptation, par les clients neufbox WiFi concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès Neuf WiFi disposera prioritairement de cette bande passante. Sur les Points d'accès Neuf WiFi, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client neufbox dans le cadre de sa connexion au Service ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client neufbox.

**Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité** : Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé, que sa connexion à un hotspot du réseau WiFi SFR sera automatiquement interrompue toutes les deux (2) heures en cas d'activité et toutes les dix (10) minutes en cas d'inactivité.

**Auto Connect Wifi** : cette fonctionnalité de l'Application SFR Wifi est disponible exclusivement sur les Terminals Apple disposant du système d'exploitation iOS 5 ou ultérieur. Après avoir lancé une première fois l'Application SFR Wifi sur son Terminal, la connexion au Réseau Wifi SFR sera automatique chaque fois qu'il sera disponible.

### 5. Evolutions

Le Client s'engage à respecter les prescriptions de SFR concernant les évolutions techniques ou mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service.

### 6. Tarifs

Les connexions WiFi sont incluses et illimitées.

### 7. Sécurité

Il est expressément rappelé que l'accès à Internet par le standard WiFi entraîne une vulnérabilité importante des Equipements du Client et peut présenter des difficultés de sécurisation. Toute communication sur un Hotspot WiFi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données, logiciels, système d'information, et Equipements notamment par un système d'antivirus et de pare feu, et procéder à des sauvegardes régulières, voire mettre en place un VPN (Virtual Private Network). Le Client pourra consulter la liste des VPN compatibles avec le Réseau WiFi de SFR auprès de son interlocuteur support habituel. En l'absence de faute de SFR, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est seul responsable de l'utilisation du Service ainsi que de toutes les conséquences notamment financières.

L'utilisation des Newsgroups, du Peer to Peer et de la Voix sur IP est interdite.

S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client ou de ses Utilisateurs susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. Ainsi SFR pourra-t-elle être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que l'utilisation du Service se fait par l'émission, d'un identifiant personnel ; cet identifiant pourra, le cas échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR GPS » - SEPTEMBRE 2012

### 1. Objet

Le service SFR GPS (ci-après dénommé « le Service ») est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal SFR Business Team.

### 2. Description du Service

Le Service, présenté sur le site [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr) et disponible en France métropolitaine, est un service d'aide au déplacement, comprenant notamment des fonctionnalités d'affichage de cartes, d'itinéraires, de recherche de points d'intérêts, et de navigation routière et piétonne fournissant des instructions de guidage vocales et graphiques vers la destination de son choix.

Les trajets proposés sont optimisés (trajet le plus pertinent du point de départ au point d'arrivée).

Des fonctionnalités complémentaires payantes sont également disponibles : l'information trafic et événements (bouchons, accidents) en temps réel : réseau autoroutier, réseaux régionaux et principales agglomérations urbaines, ainsi qu'un service d'alerte de zones dangereuses.

### 3. Responsabilité

- Sur l'information-traffic et événements en temps réel (réseau autoroutier, réseaux régionaux et principales agglomérations urbaines) : SFR et ses partenaires ne garantissent pas que cette information sur le trafic, et les résultats des fonctionnalités faisant appel à cette information, sont exempts d'erreur ni qu'ils sont exhaustifs. Les résultats communiqués le sont à titre indicatif.
- Les informations relatives à des zones dangereuses sont indicatives.

Pour une utilisation en mode véhicule, le trajet « optimisé » évoqué à l'article 2 ne peut tenir compte des voies interdites aux poids-lourds ou bus. Il appartient donc au Client de prendre les mesures nécessaires pour contourner les voies qui leurs sont interdites.

Pour une utilisation en mode piéton, ce mode n'est pas adapté à une utilisation sur un trajet véhiculé, en raison de l'absence de prise en compte ou de la prise en compte, selon les situations, des sens interdits, voies piétonnes, et autres spécificités possibles.

### 4. Conditions d'accès

Le Service est disponible pour les terminaux avec GPS/GPS+ intégré sélectionnés par SFR, et est accessible via l'application « SFR GPS » éditée par Telmap Ltd à télécharger sur le SFR Business Apps et/ou sur « l'Application Store » de votre Terminal mobile compatible.

L'accès aux fonctionnalités d'alertes d'information trafic en temps réel et d'alerte de zones dangereuses requiert la Commande de l'Option SFR GPS complémentaire payante.

Le Service est accessible sur le Réseau mobile SFR.

Lors d'un itinéraire, les cartes apparaissent au fur et à mesure de la progression, sous réserve d'être dans une zone de couverture par le Réseau SFR.

### 5. Conditions financières

#### 5.1 Tarifs et conditions de paiement

Le téléchargement de l'application est gratuit hors coût de consommations Data.

L'accès aux fonctionnalités d'affichage de carte, de visualisation d'itinéraire, de recherche de points d'intérêts, de sauvegarde d'adresse, et de navigation avec guidage vocal, est inclus, hors coût de consommations Data.

Les coûts des consommations Data sont décomptées de l'offre mobile du Client.

#### 5.2 Option SFR GPS (fonctionnalités complémentaires)

Le Service donne accès aux fonctionnalités d'information trafic en temps réel, et d'alerte de zones dangereuses.

Le Client commandant l'Option SFR GPS le jour J du Mois M, sera prélevé directement sur la facture suivant ce jour J, au prorata (pour la période du jour J du Mois M au jour J du mois M+1) dans le cas où la Commande s'effectue moins de 48h avant le JJ du mois M. Sinon, il sera facturé le mois M+1.

### 6. Charte d'utilisation du Service

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, reconnaît se conformer à certaines précautions d'usage, notamment issues de la loi, et notamment s'interdire l'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation, faire prévaloir son jugement personnel et le strict respect en toute circonstance du Code de la route.

### 7. Durée

L'Option mensuelle prend effet le jour de sa Commande pour une durée indéterminée.

Tout mois commencé est dû et, par conséquent, la demande de résiliation de l'Option par le Client n'est effective qu'à la date anniversaire du mois M+1 suivant sa demande (date anniversaire de la Commande).

### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES « PROTECT ENTREPRISES » ET «PROTECT INTEGRALE ENTREPRISES» - SEPTEMBRE 2014**

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ET DE GARANTIES DES OFFRES d'ASSURANCE « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises »

Contrats d'assurance collectif n° AC470649 et n° AC470650 souscrits par SFR par l'intermédiaire d'AFFINITY SOLUTIONS - Courtier en Assurance (conformément à l'article L520-1 II 1° b du Code des Assurances) - SAS au capital de 392 250 €, dont le siège social est sis : 45 Rue Denis Papin – 13100 Aix-En-Provence N°TVA: FR33 493 481 881, RCS Aix-en-Provence B 493 481 881, inscription à l'ORIAS n° 07 030 561 (www.orias.fr), auprès de l'ÉQUITÉ, Société Anonyme au capital de 18 469 320 €, RCS Paris B 572 084 697, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est 7 bd Haussmann, 75442 Paris Cedex 09, numéro de TVA intracommunautaire de l'ÉQUITÉ (FR26572084697). Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. L'ÉQUITÉ est une société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026.

AFFINITY SOLUTIONS intervient en qualité de courtier par délégation de l'ÉQUITÉ sans disposer à cet égard d'aucune exclusivité ni être lié financièrement en capital à l'Assureur.

Les présentes Conditions Spécifiques constituent les termes de la notice d'information du contrat d'assurance, qui est soumise au code des assurances, conformément à la législation en vigueur.

### 1. Bénéfice de la garantie

Les Options « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises » sont accessibles à l'Adhérent ayant commandé un Contrat (exclusion faite pour les offres Machine to Machine et le Prépayé Data), dans les soixante (60) jours calendaires suivants l'achat ou le renouvellement d'un Terminal mobile associé à un Service SFR Business Team.

L'adhésion à l'assurance est formalisée par sa Commande. Plusieurs appareils peuvent être garantis au titre d'une même adhésion (1 appareil maximum par ligne), sous réserve du paiement de la cotisation correspondante.

### 2. Définitions

**Accessoires garantis** : Tous les accessoires d'origine constructeur, achetés neufs auprès de SFR ou de l'un de ses distributeurs agréés pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhérent** : Client d'un ou plusieurs Contrats, ayant commandé l'une des Options « Protect Entreprises » ou « Protect Intégrale Entreprises ».

**Accident/Accidentel** : Événement soudain, imprévu, et extérieur à l'Appareil garanti non provoqué par l'assuré et constituant la cause exclusive du dommage matériel. Est considéré comme accidentel ce qui résulte d'un tel événement.

**Assuré** : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service mobile SFR Business Team commandé par le Client pour les besoins du Client.

#### **Appareil garanti** :

Le Terminal mobile acquis neuf auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business Team, concomitamment à la Commande ou au renouvellement d'un Service principal mobile SFR Business Team, et que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business Team mentionnée sur le Contrat SFR Business Team ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par Ligne mobile), aux conditions définies par SFR.

Ou

(i) La tablette wifi (non-équipée de la connectivité Data Mobile 3G/4G) acquise neuve auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business Team exclusivement dans le cadre d'une offre associant l'achat de la tablette Wifi, à la Commande d'un « Web Trotter » associé à son Service principal mobile SFR Business Team.

(ii) Le nouvel Appareil déclaré par l'Assuré en cas de changement de l'Appareil garanti à l'initiative de l'Assuré, à compter de la date de modification du contrat d'assurance conformément au paragraphe 10 « MODIFICATION DE L'ADHESION » ;

(iii) L'Appareil de remplacement fourni en cas de changement de l'Appareil garanti suite à mise en jeu de la garantie constructeur ou à un Sinistre indemnisé.

**Appareil de remplacement** : Appareil neuf de marque et de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre, conformément à l'Article L. 121-1 du Code des Assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti.

**Carte SIM** : La Carte SIM à laquelle est rattaché le contrat d'assurance.

**Date anniversaire / Échéance anniversaire de l'adhésion** : le jour et le mois de la date d'effet du contrat. La date d'échéance anniversaire détermine le point de départ de chaque année d'assurance.

**Déchéance** : Sanction consistant à priver l'Assuré et l'Adhérent du bénéfice de la garantie en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Domage matériel accidentel**: Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, subie directement par l'Appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un Accident.

**Domage matériel accidentel non réparable** : Un Appareil garanti est non réparable lorsque le coût TTC de la réparation est supérieur à sa Valeur de Remplacement.

**Oxydation accidentelle** : Toute détérioration survenue par effet chimique suite à un contact de l'Appareil garanti avec un liquide, résultant d'un Accident et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Oxydation** : Toute détérioration survenue par effet chimique, résultant du contact de l'Appareil garanti avec un liquide, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti.

**Panne** : Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil garanti, ayant pour origine une cause aléatoire interne à l'appareil.

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie du contrat d'assurance commandé au titre des Options « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises ».

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, l'Adhérent, ses préposés, ses représentants légaux et leur famille. Toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

**Valeur de remplacement** : Valeur d'achat TTC (toutes taxes comprises) de l'Appareil de remplacement à la date du Sinistre, dans la limite de la valeur d'achat TTC (toutes taxes comprises) de l'Appareil garanti, et dans la limite des plafonds de garanties prévus à l'Article 4.

**Vol avec Agression** : Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis au moyen d'une attaque violente et brutale ou d'une contrainte physique ou morale exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.



**Vol avec Effraction :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis avec forcement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

**Vol à la tire :** Acte frauduleux consistant à dérober l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol à la sauvette :** Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, alors que celui-ci se situe à portée de main de l'Assuré et sous sa surveillance.

**Vol par introduction clandestine :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis sans effraction suite à l'entrée, à l'insu de l'Assuré, dans son habitation, sur son lieu de travail ou dans son véhicule sous la surveillance de l'Assuré.

### 3. Objet des garanties

Les offres « Protect Entreprises » et « Protect Intégrale Entreprises » ont pour objet de garantir :

#### 3.1 Pour « Protect Intégrale Entreprises »

En cas de Vol avec Agression ou Effraction, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine, de Dommage matériel accidentel, d'Oxydation, ou de panne à partir de la 3ème année de l'appareil :

- Le remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de Remplacement.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol indemnisé ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).
- Le remboursement des Accessoires garantis, lorsqu'ils ont été volés ou endommagés avec l'Appareil garanti ou s'ils ne sont pas utilisables avec l'Appareil de remplacement (y compris s'ils n'ont pas été achetés en même temps que l'appareil).

#### 3.2 Pour « Protect Entreprises »

En cas de Vol avec Agression ou Effraction, Dommage matériel accidentel, d'Oxydation accidentelle, ou de panne à partir de la 3ème année de l'appareil :

- La réparation de l'Appareil garanti à la suite d'un Dommage matériel, d'une oxydation accidentelle ou à la suite d'une panne à partir de la 3ème année de l'appareil.
- Le remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de Remplacement à la suite d'un vol avec Agression ou Effraction, d'un Dommage matériel accidentel irréparable ou d'une panne de 3ème année irréparable.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol indemnisé ainsi que le remplacement de la Carte SIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).

### 4. Plafonds de garantie

#### 4.1 Pour « Protect Intégrale Entreprises »

- Le remplacement de l'Appareil garanti et de la Carte SIM est réalisé à concurrence de la Valeur de remplacement
- L'utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol est réalisée à hauteur du préjudice subi par l'Adhérent
- Le Remboursement des Accessoires est réalisé à concurrence de cinquante (50) euros.

Limite en nombre de sinistres :

- Aucune limite en nombre de Sinistres par année d'assurance pour les Dommages accidentels et les vols garantis.
- Limite de trois (3) sinistres par année d'assurance pour la garantie panne de 3ème année.

#### 4.2 Pour « Protect Entreprises »

- Le remplacement de l'Appareil garanti est réalisé à concurrence de cent cinquante (150) euros.
- La réparation de l'Appareil garanti est réalisée à concurrence de cent cinquante (150) euros.
- Le remplacement de la Carte SIM : à concurrence de vingt-cinq euro (25) euros.
- L'utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol est réalisée à hauteur du préjudice subi par l'Assuré.

Limite en nombre de sinistre : Un (1) sinistre est pris en charge par année d'assurance.

### 5. Exclusions des garanties

#### 5.1 Exclusions spécifiques à la garantie en cas de Vol

- Le vol autre que le Vol avec Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine pour l'offre « Protect Intégrale Entreprise ».
- Le vol autre que le Vol avec Agression ou Effraction pour l'offre « Protect Entreprise ».
- La perte, la disparition ou l'oubli de l'Appareil garanti.
- Le vol commis dans un véhicule est exclu lorsque le véhicule est stationné ou laissé sur la voie publique entre 22H et 7H.

- Le vol commis dans les véhicules si l'Appareil garanti est visible de l'extérieur.
- Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.
- Les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.
- Tout vol à la tire dont l'Assuré ne s'est pas rendu compte immédiatement après celui-ci.
- Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.
- Tout vol par effraction sur un véhicule deux roues.

#### 5.2 Exclusions spécifiques à la garantie Dommage matériel accidentel ou Oxydation

- Les Sinistres concernant un Appareil garanti dont le n° IMEI ou n° série est invisible ou altéré.
- Les Sinistres pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.
- Les dommages d'origine interne, tels que dérèglages ou Pannes, ou les dommages relevant de la garantie constructeur.
- Les frais d'entretien, de modification ou de mise au point de l'Appareil garanti.
- Les dommages, défaillances ou défauts, imputables aux causes suivantes : source électrique, connexion, support électrique ou fuite de batterie.
- L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'Appareil garanti, l'encrassement,
- L'utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur.
- Etat esthétique de l'appareil garanti en incohérence avec l'événement ayant causé le sinistre et déclaré par l'Assuré.
- Les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures.

#### 5.3 Exclusions spécifiques à la garantie « Panne »

- Les dommages dus à l'usure ou d'ordre esthétique,
- La réparation effectuée sur un Appareil ne bénéficiant pas de la garantie
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil garanti,
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur
- Les pièces et dommages exclus de la garantie constructeur
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil)
- Les réparations effectuées lorsque l'Appareil est encore sous garantie constructeur

#### 5.4 Exclusions générales

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières indirectes subies par l'Assuré pendant ou suite au Vol.

### 6. En cas de sinistre

#### 6.1 Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, **sauf cas fortuit ou de force majeure**, l'Adhérent devra déclarer le Sinistre dans les deux (2) Jours Ouvrés en cas de Vol et dans les cinq (5) Jours Ouvrés en cas de Dommage matériel, à Affinity Solutions / Service SFR.

#### 6.2 Formalités à accomplir par l'Adhérent

##### 6.2.1 Pour tout Sinistre

Déclarer le Sinistre à Affinity Solutions / Service SFR aux coordonnées indiquées à l'Article 12- Dispositions Diverses.

##### 6.2.2 En cas de Vol

- Demander au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre par l'Assuré, la suspension de la Carte SIM concernée auprès du Service Client de SFR : 06 1000 1900 (coût d'un appel vers un mobile SFR) – Accessible de 9h à 21h du lundi au samedi, hors jours fériés et de 10h à 21h le dimanche
- Déposer plainte, dans les 48 heures suivant la connaissance du Sinistre, auprès des autorités de police compétentes. Doivent être mentionnées dans le dépôt de plainte, les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil volé garanti (marque, modèle, numéro IMEI ou de série) et, le cas échéant, le type d'Accessoires volés.

##### 6.2.3 En cas de Dommage matériel

L'Assuré et l'Adhérent doivent s'abstenir de procéder à toute réparation.

#### 6.3 Pièces justificatives

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Adhérent devra fournir à l'assurance Affinity Solutions / Service SFR - CS 20530 – 13593 Aix-en-Provence Cedex 3 - tel : 04 26 10 96 37 (coût d'un appel local) les pièces justificatives suivantes :

##### 6.3.1 Dans tous les cas

La facture d'achat originale au nom de l'Adhérent de l'Appareil garanti.

S'il s'agit d'un Appareil garanti de type tablette Wifi tel que défini aux présentes, la ou les facture(s) d'achat doivent faire apparaître l'achat de la tablette Wifi



concomitamment à la Commande d'un « Web Trotter » associé à son Service principal mobile SFR Business Team.

### 6.3.2 En cas de Vol

- L'original du procès verbal de dépôt de plainte pour Vol, obtenu auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et IMEI ou n° série) ainsi que les circonstances exactes du Vol.
- La copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la Carte SIM et du n°IMEI de l'appareil auprès de SFR.

### 6.3.3 En cas de Dommage accidentel ou de panne à partir de la 3ème année

- L'Appareil garanti endommagé
- Une Déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et n° IMEI ou n° série).
- L'Assuré, s'il en dispose, doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans l'Appareil de remplacement.

### 6.3.4 En cas de remboursement des communications frauduleuses

La facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du Vol de l'Appareil garanti et la mise en opposition de sa Carte SIM.

### 6.3.5 En cas de remboursement des Accessoires

La facture d'achat originale des accessoires volés et la facture acquittée de rachat des Accessoires aux fonctionnalités équivalentes.

L'assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute pièce justificative qu'il estime nécessaire pour apprécier le Sinistre. Si les informations contenues dans les justificatifs fournis par l'Assuré ne sont pas concordantes, la garantie ne sera pas accordée.

## 6.4 Règlement des Sinistres

Dès que le dossier complet et, le cas échéant, le rapport d'expertise ou d'enquête, est (sont) réceptionné (s) par Affinity Solutions, Affinity Solutions adressera à l'Adhérent un courrier dans un délai de quatre (4) jours ouvrés confirmant la position retenue :

En cas de remplacement de l'appareil : L'Appareil de remplacement est envoyé à l'adresse déclarée par l'Adhérent. Il est précisé que l'Appareil sinistré qui a fait l'objet d'un remplacement par l'Assureur devient propriété de celui-ci.

En cas de réparation de l'appareil : une fois les réparations effectuées, l'appareil réparé est envoyé au domicile de l'Assuré.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM, de remboursement de la Carte SIM et des Accessoires : l'Adhérent recevra un chèque du montant correspondant.

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Assuré ou l'Adhérent sur l'Appareil garanti (notamment données, répertoires, téléchargements, cosmétiques personnalisées) ne sont pas transférées sur l'Appareil de remplacement, ce que l'Adhérent pour lui et les Assurés reconnaissent et acceptent. L'Adhérent et l'Assuré sont invités à effectuer des sauvegardes régulières des données contenues sur leurs Appareils garantis.

## 7. Cotisation

Le montant de la cotisation en vigueur figure sur la facture adressée par SFR à l'Adhérent. La cotisation est prélevée par SFR, conformément au mode de facturation prévu avec SFR, tel que décrit dans les Conditions Générales SFR Business Team. Le montant de la cotisation dépend du nombre de lignes assurées par le contrat d'assurance.

Il peut également être réévalué annuellement par l'assureur. L'Adhérent en est avisé par Affinity Solutions et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Affinity Solutions / Services SFR aux coordonnées indiquées à l'Article 12- « Dispositions Diverses » dans les trente (30) jours suivant la réception du courrier l'informant de la modification de sa cotisation. La résiliation prendra effet un (1) mois après l'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception.

## 8. Effet et durée des garanties

L'adhésion prend effet à la date mentionnée sur le Bon de Commande, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance, et du respect par celui-ci, des conditions d'adhésion stipulées à l'Article 1 « Bénéfice de la garantie ».

Le bénéfice de l'assurance est accordé pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de Commande du contrat d'assurance.

Il est ensuite tacitement reconduit annuellement sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de cinq (5) années.

## 9. Cessation de la garantie

La garantie prend fin :

- En cas de résiliation par l'Adhérent de son adhésion sous préavis de un (1) mois avant l'échéance de ladite adhésion, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de son adhésion suivant le préavis.
- En cas de non-paiement des cotisations (article L113-3 du Code des Assurances).
- En cas de résiliation par l'assureur de l'adhésion ou de l'ensemble des adhésions sous préavis de deux (2) mois avant l'échéance de ladite adhésion et par lettre recommandée.

La résiliation prend alors effet à la date d'échéance annuelle de l'adhésion suivant le préavis.

- En cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des Assurances).

Les garanties prennent fin de plein droit :

- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de résiliation du Service SFR Business Team pour lequel l'Option a été commandée. La résiliation prend effet à la date de résiliation du Service.

## 10. Modification d'adhésion

Toute modification du contrat d'assurance (notamment toute modification de l'Appareil garanti pour les tablettes Wifi) doit être déclarée par l'Adhérent à Affinity Solutions, sous quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant.

## 11. Territorialité

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde Entier, quel que soit le lieu de survenance de l'événement.

## 12. Dispositions diverses

### Correspondance / Accueil Téléphonique

Toute demande renseignement, de précision, de modification d'adhésion, résiliation ou toute déclaration de Sinistre devra être exclusivement adressée à :  
Affinity Solutions / Service SFR - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3  
E-Mail : sfrentreprise@affinitysolutions.fr

### Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle (Articles L. 113-8 et L 113-9 du Code des Assurances) :

En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle modifiant l'appréciation du risque par l'assureur, le contrat est nul et la prime payée lui demeure acquise à titre de pénalité.

En cas d'omission ou déclaration inexacte non intentionnelle, constatée avant Sinistre, l'Assureur pourra résilier le contrat d'assurance avec un préavis de 10 jours en restituant à l'Adhérent le prorata de prime ou augmenter la prime à due proportion.

Si cette omission ou fausse déclaration non intentionnelle est constatée après un Sinistre, l'indemnité sera réduite à proportion de la part de prime payée rapportée à ce qu'elle aurait dû être si l'assureur avait eu connaissance exacte de la situation de l'Assuré ou de l'Adhérent.

**Pluralité d'assurances** : Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat d'assurance, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des Assurances.

**Prescription** : Conformément aux dispositions des articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances :

"Article L 114 - 1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Article L 114 - 2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114 - 3

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci."

Conformément au Code civil, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (art 2240)
- la demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (art. 2241). Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance (art 2242) mais est non avenue en cas de désistement du débiteur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée (art 2243),
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (art 2244).

### Réclamations - Médiation :

#### • Réclamations :

Pour toute réclamation relative à la gestion de votre contrat d'assurance, vos cotisations ou encore vos sinistres, adressez-vous prioritairement à AFFINITY SOLUTIONS qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Si vous ne recevez pas une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation écrite (mentionnant les références du dossier concerné et

accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à L'Equité – Cellule Qualité - 7 Bd Haussmann - 75456 PARIS Cedex 09.

Nous accuserons réception de votre demande et y répondrons dans les meilleurs délais.

Si votre demande relève du devoir de conseil et d'information de SFR en qualité d'intermédiaire ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat d'assurance, votre réclamation doit lui être exclusivement adressée.

**La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par AFFINITY SOLUTIONS.**

• Médiation :

En qualité de membre de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, L'Equité applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste entre nous après examen de votre demande par notre service réclamations, vous pouvez, si vous avez souscrit votre contrat d'assurance en qualité de particulier, saisir le Médiateur indépendant auprès de Generali, en écrivant à M. le Médiateur auprès de Generali – 7 Bd Haussmann – 75456 PARIS Cedex 09.

Nous vous précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le service réclamations d'AFFINITY SOLUTIONS a été saisi de votre demande et y ait apporté une réponse.

**Subrogation :** Conformément à l'Article L. 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Adhérent, à concurrence du montant des indemnités réglées.

**Informatique et libertés :** L'Assuré est informé de l'existence du traitement automatisé des données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur, les Courtiers (et leurs mandataires et partenaires contractuels) dans le cadre de sa garantie, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de ses garanties issues des Options d'assurance SFR Business Team.

Ces fichiers et les données et informations qu'ils contiennent viennent constituer les bases de l'Assureur et des Courtiers (et leurs mandataires) qui ne pourront les détenir que pour les besoins de la gestion de la garantie.

Par ailleurs, l'Adhérent et l'Assuré sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec le Service Relation Clients d'AFFINITY SOLUTIONS pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

L'Adhérent et l'Assuré pourront s'opposer à l'enregistrement en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

L'Assuré et l'Adhérent disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou des Courtiers, dans les conditions prévues par la loi n°

78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, à l'adresse de l'Assureur L'EQUITE ASSURANCES, 7 bd Haussmann - 75 442 Paris Cedex 09 et celle du courtier Affinity Solutions - A l'attention du CIL – CS 60569 - 13594 Aix en Provence cedex 3.

L'Adhérent s'engage à informer chacun des Assurés des droits, qu'ils détiennent de la Loi informatique et libertés et, le cas échéant, à informer l'Assureur de l'exercice par les Assurés de leurs droits.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES  
« SAV ECHANGE ENTREPRISES » ET  
« SAV ECHANGE ENTREPRISES MULTI » - JANVIER 2014**

**1. Définitions**

**IMEI :** International Mobile Equipment Identity, numéro sur 15 caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

**2. Objet**

Le service « SAV Echange Entreprises » et « SAV Echange Entreprises Multi » (ci-après le « Service ») permet au Client, dont le Terminal mobile SFR est tombé en panne, alors qu'il était encore couvert par la garantie 24 mois des Terminaux mobiles compatibles sélectionnés par SFR Business Team (ci-après la « Garantie »), de demander le remplacement dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées du Terminal mobile défectueux par un Terminal mobile identique ou de gamme équivalente, d'aspect neuf, dans la limite des Terminaux mobiles disponibles sélectionnés par SFR Business Team, à une adresse définie par le Client. Ce délai de vingt-quatre (24) heures ne pourra être respecté que si la demande du Client de remplacement de son Terminal mobile en panne est effectuée avant 17h00 les jours ouvrables pour des livraisons en France métropolitaine (hors Corse).

**3. Conditions de bénéfice du Service**

Le Service est ouvert à tout Client ayant :

- commandé des Services,
- acquis des Terminaux mobiles compatibles sélectionnés par SFR

Le Service peut être inclus dans un Service Principal.

**Conditions Particulières et Conditions Spécifiques  
Voix et Data Mobile**

Dans tous les autres cas, le Service n'est pas inclus et pour en bénéficier, le Client peut soit :

- commander une Option mensuelle payante pour une durée telle qu'indiquée ci-dessous,
- demander à bénéficier du Service payant à l'acte (à la demande).

Dans le cas du Service à l'acte, le Gestionnaire dispose de deux (2) Jours Ouvrés, suivant l'envoi de la proposition d'échange par fax au Gestionnaire, pour retourner, au numéro indiqué dans la proposition, ladite proposition d'échange signée avec le cachet de l'entreprise.

**4. Entrée en vigueur - Durée**

Les Présentes Conditions prennent effet à compter :

- soit de la date de la Commande du Service, lorsque celui-ci est inclus, matérialisé par la signature d'un Bon de Commande SFR Business Team
- soit de la date de Commande de l'Option mensuelle, matérialisée par la signature d'un Bon de Commande.
- soit de la date de Commande de Service à l'Acte, matérialisé par la signature de la proposition d'échange.

Lorsque le Service est un service inclus, il est commandé pour la durée du Service Principal et aux conditions de l'engagement pris au titre du Service.

Lorsque le Service est en Option payante d'un Service, il est commandé pour une durée indéterminée, avec une Période minimale de vingt-quatre (24) mois prenant effet à compter de la validation par SFR du Bon de Commande mentionnant l'Option.

Lorsque le Service est pris à l'acte, il est commandé pour la durée de la prestation du Service.

**5. Description du Service**

**5.1 Distinction SAV Echange Entreprises et SAV Echange Entreprises Multi :**

- Le service SAV Echange Entreprises est compatible avec l'ensemble des Terminaux mobiles, hors produits Apple et tablettes de toutes marques.
- Le service SAV Echange Entreprises Multi est compatible sur les terminaux Apple (iPhone et iPad), ainsi que les tablettes, référencés par SFR. Dans le cadre du SAV Echange Entreprises Multi, le remplacement des Terminaux Apple (iPhone et iPad) est réalisé par un produit identique.

**5.2** Le Service est accessible uniquement en France métropolitaine. Le Service est attaché à la ligne ayant commandé l'Option. Le Terminal mobile bénéficiant du Service est identifié par son numéro d'identification (n° IMEI propre à chaque Terminal Mobile). Il est toutefois rappelé que lorsque le Client a commandé l'Option « carte jumelle », alors le Service ne peut bénéficier qu'au Terminal mobile associé à la « carte mère » et en aucun cas aux Terminaux mobiles associés aux « cartes filles ».

**5.3** Le Service est ouvert uniquement aux Terminaux mobiles sous Garantie, et uniquement pour les pannes couvertes par cette Garantie. Sont notamment exclues de cette Garantie, les pannes résultant :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur,
- D'un choc,
- D'une mauvaise utilisation,
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont également exclus de cette Garantie, les Terminaux mobiles dont :

- l'étiquette d'identification a été ôtée ou détériorée.
- le (ou les) justificatif(s) de Garantie sont absents ou non valides.
- la durée de Garantie est dépassée.

**5.4** Le Service est fourni dans les conditions suivantes :

- Le Gestionnaire contacte le numéro fourni par SFR Business Team pour effectuer un service après-vente d'un Terminal mobile défectueux ;
- SFR vérifie que l'IMEI du Terminal mobile en panne, déclaré par le Client est éligible au Service, selon les conditions de l'article 5.2 ci-dessus et propose l'échange ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur reçoit le lendemain de l'appel du Gestionnaire, quand celui-ci est intervenu avant dix huit (18) heures les jours ouvrables, un courrier d'échange accompagné du Terminal mobile de remplacement ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur retourne à SFR Business Team sous un délai de sept (7) jours calendaire le Terminal mobile défectueux, dans les conditions décrites dans le courrier de retour, impérativement accompagné de tous ses accessoires (batterie et chargeur), ainsi que d'une copie de la facture d'achat du Terminal mobile défectueux.

**5.5** Il est précisé que si le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur, ne retourne pas le Terminal mobile défectueux éligible au Service dans les délais indiqués ci-dessus, ou de façon incomplète (notamment absence d'un des accessoires listé dans le courrier de retour) alors le Terminal mobile défectueux ou l'accessoire manquant sera facturé au Client lors d'une prochaine facture.

De même le Client accepte expressément que, dans l'hypothèse où le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur aurait retourné un Terminal mobile défectueux faisant l'objet d'une panne non couverte par la Garantie ou se trouvant hors de la période de Garantie, un montant forfaitaire lui sera facturé lors de sa prochaine facture SFR Business Team si le Terminal mobile défectueux est néanmoins réparable. Ce montant sera majoré si le Terminal mobile défectueux n'est pas réparable. Le Client en sera préalablement informé par courrier. Les montants facturés dans ces hypothèses apparaissent dans les Conditions Tarifaires.

**5.6** Compatibilité du Service avec l'offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles SFR Business Team.

En cas de renouvellement de Terminaux mobile dans les conditions de l'Offre, le Client peut :

- soit résilier le Service avant la fin de la Période minimale d'engagement applicable à l'Option et sans paiement des redevances restant dues telles qu'indiquées à l'article 8 ci-dessous ;
- soit conserver le Service sur le Terminal mobile acheté au moment de la Commande du Service ;
- soit commander à nouveau le Service, à titre d'Option, pour une nouvelle Période minimale d'engagement, telle qu'indiquée à l'article 4 ci-dessus, sur le nouveau Terminal mobile acheté lors du renouvellement de Terminaux mobile.

## 6. Conditions financières

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier du Service en commandant l'Option, la facturation du Service par SFR Business Team débute à la date de sa Mise en Service. Elle pourra donc, pour la première facture, être calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en de chaque ligne par rapport au JJ du Service Principal du Client.

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier du Service à l'acte, il sera alors facturé de cette prestation lors d'une prochaine facture SFR.

Les Tarifs applicables au Service sont définis dans les Conditions Tarifaires.

## 7. Engagement et responsabilité du Client

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Terminal mobile défectueux (notamment répertoires, téléchargements, cosmétiques personnalisés) ne sont pas transférées sur le Terminal mobile remis en échange, ce que le Client pour lui et ses Utilisateurs reconnaît et accepte.

Doivent être remis à SFR le Terminal mobile défectueux et ses accessoires (chargeur et batterie). L'Utilisateur doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans le Terminal mobile d'échange.

La remise d'un Terminal mobile défectueux en échange dans le cadre du Service ne modifie nullement la date de validité de la Garantie qui était attachée au Terminal mobile initialement acquis. La date de fin de Garantie demeure inchangée.

Si, dans la période de Garantie du Terminal mobile initialement acquis, le Terminal mobile remis en échange s'avérait défectueux, ce Terminal pourra être éligible au Service sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du Bordereau SAV Echange Entreprises.

La propriété du Terminal mobile en panne remis à SFR dans le cadre du Service est transmise à SFR à compter de sa remise. Le Terminal mobile défectueux ne peut être repris par le Client.

## 8. Résiliation

En cas de résiliation par le Client du Service, avant la fin de la Période minimale d'engagement de l'Option mais suite à un renouvellement de Terminaux mobile, conformément à l'article 5.5 ci-dessus, les redevances restant ne seront pas dues par le Client.

# CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES « ALERTE ET SUSPENSION VOIX » ET « PILOTAGE ET GESTION DE FLOTTE » - MARS 2011

## 1. Description du Service

Le Service Alerte et Suspension Voix et les Services de Pilotage et Gestion de Flotte, (ci-après le "Service"), sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business Team souhaitant gérer et optimiser son budget télécoms et sa flotte.

Le Service Pilotage Personnalisé et Gestion de Flotte doit être commandé auprès d'un distributeur SFR agréé Master, et le Service Alerte et Suspension Voix auprès d'un distributeur SFR agréé Expert Service et Data. Le Client doit expressément indiquer sur le Bon de Commande les coordonnées du distributeur agréé qu'il a choisi.

### 1.1 La gamme d'offres de Services de Pilotage et Gestion de Flotte

Le Client effectue un choix parmi l'une des trois offres de Services Pilotage et Gestion de Flotte suivant, chacune des trois offres de Pilotage ayant une identité, des fonctionnalités et une tarification propres :

- Pilotage standard
- Pilotage avancé
- Pilotage personnalisé

Il n'est pas possible sur une même flotte de commander deux offres de Pilotage distinctes.

Dès qu'une des offres de Pilotage est commandée sur une Ligne, cette dernière doit être commandée sur toutes les Lignes du même Titulaire.

#### 1.1.1 L'offre Pilotage Standard

Ce Service fourni par SFR comprend la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion.

Les rapports présentés respectent la même hiérarchie que la structure de facturation SFR définie par le Client.

#### 1.1.2 L'offre Pilotage Avancé

Ce Service fourni par SFR comprend :

- la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion,
- la possibilité pour le Client de créer ses propres rapports en ligne, dans la limite des données disponibles.
- pour les flottes de plus de cinq cent (500) Lignes, la création d'un rapport d'analyse spécifique à la demande.

Les rapports présentés respectent la même hiérarchie que la structure de facturation SFR définie par le Client.

### 1.1.3 L'offre Pilotage Personnalisé

Ce service est disponible pour les flottes de plus de mille (1.000) Lignes. Ce Service fourni par SFR et le distributeur comprend :

- la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion.
- la possibilité pour le Client de créer ses propres rapports en ligne, dans la limite des données disponibles,
- la création d'un rapport d'analyse sur mesure,
- un accompagnement trimestriel par le distributeur avec remise en mains propres des rapports et recommandations d'évolution et d'optimisation.

Les rapports présentés respectent la même hiérarchie que la structure de facturation définie par le Client. Sous réserve que le Client transmette à SFR une hiérarchie spécifique à respecter lors de la Commande du Service, les rapports pourront respecter une structure hiérarchique de facturation propre au Client, ce pendant toute la durée du Contrat.

Le Client disposant du Pilotage Personnalisé peut également commander le module de Gestion de parc et de Commande dudit Service.

Le module de Gestion de parc et de Commande fourni par SFR et le distributeur comprend :

- la mise à disposition d'un outil de Commande en ligne intégrant le catalogue Client,
- le déroulement d'un processus de Commande incluant le processus de validation des Commandes selon les particularités propres au Client, le suivi des Commandes et des livraisons et la gestion des historiques de Commandes.

Le module de Gestion de parc et de Commande constitue une Option de l'offre Pilotage Personnalisé, toutefois la résiliation de l'un(e) n'entraîne pas automatiquement la résiliation de l'autre. En conséquence, en cas de résiliation du module Gestion de parc et de Commande, l'offre Pilotage Personnalisé du Client se poursuit dans les conditions des présentes et en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, de l'offre Pilotage Personnalisé le Client devra demander la résiliation du module Gestion de parc et de Commande dans la mesure où ce module ne peut être commandé que sur l'offre Pilotage Personnalisé.

### 1.2 Service Alerte et Suspension Voix

Ce Service fourni par SFR et par le Distributeur comprend :

- un service d'alerte consommation paramétrable par Ligne mobile,
- un service de suspension des appels sortants paramétrable par Ligne mobile.

La suspension d'appels limite toutes les catégories d'appels (Voix/fax/Data/SMS/MMS) en appels sortant, mais ne limite pas les communications entrantes ni celles vers les numéros d'urgence. La suspension des appels sortants désactive les fonctions du répondeur vocal.

Il est entendu entre les Parties, que les encours de consommations n'étant pas valorisés en temps réel, les fonctionnalités d'alerte et de suspension des Lignes mobiles ne fonctionnent pas à l'euro près. Il existe des risques de dépassement pendant une durée maximale de quarante-huit (48) heures, ce que le Client reconnaît et accepte. Ces services d'alerte et de suspension permettent néanmoins de maîtriser les abus mensuels de consommations.

Le Service Alerte et Suspension est incompatible avec les Services « Parc Duo », « Parc Global » et les différents « Parc Alerte » entreprises existants.

Le Service Alerte et Suspension est incompatible avec certains produits de limitations d'appels pouvant exister sur les Lignes mobiles. Ainsi, la suspension des appels sortant ne peut fonctionner pleinement si la Ligne mobile est déjà sujette aux Options interdisant tout ou partie des appels sortants (texto out, texto seul, limitation des appels émis, limitations des appels internationaux émis, interdiction voix et sécurité voix).

Le Service s'applique à tous les Services mobiles commandés sous un même point de facturation.

Le Client doit disposer de Terminaux mobiles répertoriés par SFR (liste disponible sur [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr)). L'utilisation du Service n'est pas compatible avec certains Services comme indiqué par SFR.

## 2. Durée

Le Service prend effet à compter de la date de signature du Bon de Commande. A l'exception d'une Commande dans le cadre de l'offre de Pilotage Standard, les Services de Pilotage et Gestion de Flotte sont commandés pour une durée indéterminée, avec une Période minimale d'engagement de douze (12) mois, prenant effet à compter de la date de Mise en Service. Par opposition, lorsque l'offre de Pilotage Standard est commandée, le Service est commandé sans engagement de durée pour les Lignes mobiles concernées par cette offre.

Le Service Alerte et Suspension Voix est commandé pour une durée indéterminée, avec une Période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois, prenant effet à compter de la date de Mise en Service.

Lorsque le Client résilie le Service avant la fin de la Période minimale, les redevances au Service restant à courir jusqu'à l'expiration de cette Période minimale deviennent immédiatement exigibles, sous réserve des dispositions figurant à l'article 7.2 des présentes Conditions Spécifiques.

## 3. Facturation du Service

Les Tarifs des Services, ainsi que leurs modalités de facturation sont définis aux Conditions Tarifaires.

La facturation des Services est composée :

- de frais de Mise en Service applicables à chaque Ligne mobile,
- d'un Service mensuel, applicable à chacune des Lignes mobiles composant le(s) Compte(s) de facturation du Client désigné dans le Bon de Commande.



Par conséquent, pour le Service Alerte et Suspension voix, il appartient au Client d'effectuer, préalablement à la Commande, la Migration des Services vers un autre Compte de facturation, sur lequel le Service ne doit pas être appliqué.

La facturation du Service débute dès l'activation du Service.

#### 4. Engagement et responsabilité du Client

4.1 Le Client s'engage, le cas échéant, avec son distributeur agréé à compléter et valider l'état de son parc (Services et terminaux mobiles) fourni par SFR, dans un délai de quinze (15) jours, à compter de la date de réception du Bon de Commande. A défaut, le Service sera fourni et facturé en fonction du parc (Services et terminaux mobiles) disponible à la date de Commande.

4.2 En cas de changement du distributeur agréé ou dans l'hypothèse où le distributeur choisi par le Client pour l'exécution des présentes Conditions spécifiques n'appartient plus, quel qu'en soit le motif, au réseau des distributeurs « Expert Service et Data » ou « Master », le Client choisira parmi la liste des distributeurs disponible sur le site [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr), un autre distributeur agréé, sans pouvoir prétendre à aucun dommages et intérêts ni pouvoir résilier les présentes Conditions spécifiques. Le Client s'engage, alors, à signer un nouveau Bon de Commande, exprimant le choix d'un nouveau distributeur agréé.

4.3 Dans le cadre de la fourniture du Service, le Client reconnaît et accepte expressément que SFR et le distributeur agréé accèdent à ses données de consommation et de facturation, ainsi que celles de ses Utilisateurs.

Le Client s'engage à en informer ses Utilisateurs. Il garantit avoir obtenu de ses Utilisateurs leur accord pour la collecte, l'utilisation et la conservation des données de consommation et de facturation les concernant nécessaire à la mise en œuvre du traitement automatisé dans le cadre du Service. Le Client dégage SFR et le distributeur agréé de toute responsabilité en cas de réclamation d'un Utilisateur et de tout tiers, et ce sous quelque législation que ce soit, dès lors que l'action à l'encontre de SFR et/ou le distributeur agréé serait liée à ces données.

4.4 Dans le cadre d'une Commande du Service Alerte et Suspension voix, le Client accompagné de son distributeur se doivent de remplir le formulaire électronique de paramétrage des seuils d'alertes et suspensions afin d'entamer le fonctionnement de l'offre sur les Lignes mobiles concernées. Ils reconnaissent et acceptent leurs responsabilités dans la détermination des seuils pour les Lignes mobiles comprises dans le point de Facturation.

La Mise en Service du Service Alerte et Suspension voix est soumise à la réception du fichier de paramétrage des seuils puis à un délai de traitement de cinq (5) Jours Ouvrés.

Cependant, la Mise en Service du Service peut être reportée au Jour J suivant lorsque le gestionnaire possède déjà de Service « Parc Global » sur son point de Facturation. De plus, SFR ne peut garantir le bon fonctionnement du Service Alerte et Suspension si les services Parc Duo, Parc Global et les Options de limitations d'appel décrites dans l'article 2.3 sont commandées sur la Ligne mobile.

#### 5. Mise en garde

Le Client reconnaît être pleinement informé des limites du service de suspension de Ligne mobile, à savoir la non-garantie de suspension à l'euro près, mais la garantie d'un blocage de Ligne mobile dans les quarante-huit (48) heures à seuil atteint. SFR ne s'engage pas sur le remboursement des communications durant cette période de quarante-huit (48) heures après le seuil atteint.

#### 6. Résiliation

Le Service peut être résilié par l'une des deux parties par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de deux (2) mois.

Le Client peut résilier le Service Alerte et Suspension voix dans les trois (3) mois, à compter de la date de sa Mise en Service, sans préavis, ni indemnité.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « ASSISTANCE UTILISATEUR » - DECEMBRE 2010

#### 1. Objet

Le service « Assistance Utilisateur » (ci-après le « Service ») est un Service Complémentaire aux offres de la gamme Téléphonie Mobile ou Tablette et PC, qui prend effet à compter de la date de réception par SFR du Bon de Commande dûment complété et signé par le Client.

#### 2. Définitions

Chacun des termes ci-après s'entend au sens de la définition qui suit :

**Solution** : matériels et logiciels (et leurs documentations respectives) fournis par SFR, propres au Service choisi par le Client.

**Logiciel** : tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation indispensable au fonctionnement de la Solution, y compris leur documentation associée.

**Site** : lieu géographique où la Solution est installée et/ou maintenue,

**Incident** : un incident est un dysfonctionnement qui perturbe la Solution. Le Client peut faire appel à l'assistance Utilisateur de SFR lorsque le diagnostic conclut à un incident ayant pour origine un Matériel ou un Logiciel dont SFR assure le support au titre des présentes Conditions spécifiques.

**Sévérité des Incidents** :

- **Incident d'information** : l'incident est réputé d'« Information » lorsque l'Incident résulte d'un dysfonctionnement de la Solution relevant de questions d'ordre général sur le fonctionnement de la Solution, quel que soit le nombre de lignes impactées.
- **Incident Mineur** : l'incident est réputé « Mineur » soit dans le cas où il génère une dégradation du Service du fait de la Solution ou d'une mauvaise utilisation

## Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile

de la Solution sur un nombre modéré de lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un très petit nombre de lignes (- de 3 Lignes)

- **Incident Majeur** : l'incident est réputé « Majeur » soit dans le cas où il génère une

Objectifs de réactivité de SFR	Sévérité de l'Incident		
	Mineur	Majeur	Critique
Délai de notification de la prise en charge de l'Incident	30 min	30 min	30 min
Délai d'information sur l'avancement de la résolution de l'incident	12 Heures Ouvrées	4 Heures Ouvrées	2 Heures Ouvrées
Délai d'identification de la cause incident et proposition de solution de contournement ou d'un plan d'action pour résolution	48 Heures Ouvrées	12 Heures Ouvrées	6 Heures Ouvrées

dégradation du Service du fait de la Solution ou d'une mauvaise utilisation de la Solution sur un nombre important de lignes (+ de 25% avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un nombre modéré de lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes),

- **Incident Critique** : l'incident est réputé « Critique » lorsqu'il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un nombre important de lignes (+ de 25% avec un minimum de 10 Lignes)

#### 3. Description du Service

Le Service est ouvert à tout Client d'une offre de la gamme Téléphonie Mobile ou, Tablette et PC, et disposant de Terminaux compatibles à la Solution, répertoriés par SFR dont la liste est disponible sur le site [www.sfrbusinesssteam.fr](http://www.sfrbusinesssteam.fr), rubrique « Solution Data ».

#### 4. Durée

Le Service d'Assistance Utilisateur est commandé avec une Période minimale d'engagement de 12 (douze) mois, prenant effet à compter de la validation par SFR du Bon de Commande dudit Service.

#### 5. Facturation du Service

La facturation du Service se compose, à la date de signature du Bon de Commande, d'un prix mensuel à la ligne.

Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues par les présentes Conditions donneront lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et d'une Commande par le Client.

#### 6. Conditions et suivi de l'exécution

##### 6.1 Engagements du Client

Le Client demeure responsable de ses données, il s'engage à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la sauvegarde de ses données, programmes, systèmes d'exploitation, supports d'information.

Lors de la Commande du Service, le Client s'engage à fournir au Distributeur agréé les informations techniques sur son environnement afin de compléter, de manière précise et exhaustive, la fiche technique. Celle-ci permet, notamment la vérification par SFR de la compatibilité de l'environnement, notamment technique, du Client avec la Solution, indispensable à toute validation de la Commande.

SFR se réserve le droit de ne pas valider la Commande si le Service ne peut être délivré dans les conditions optimales.

##### 6.2 Engagements SFR

SFR, qui déclare avoir pris toute la mesure des besoins du Client, s'engage à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer la mise en place en temps voulu des moyens et actions nécessaires à l'exécution des Services dans des conditions de qualité optimale. Elle est soumise à une obligation générale d'information, de conseil et de mise en garde.

SFR apporte son savoir-faire, son expertise, ses méthodes et ses connaissances par l'intervention de son personnel, son encadrement et/ou le cas échéant par l'utilisation de terminaux et Logiciels.

SFR est tenue de prendre toutes les précautions d'usage, eu égard aux prestations confiées, qui s'imposent dans la profession pour la protection des données, programmes et systèmes d'exploitation auxquels il pourra avoir accès.

#### 7. Assistance

Le Service porte sur une Solution en exploitation, pour laquelle une réception a été prononcée ou un fonctionnement nominal a été avéré.

La réception est prononcée à l'issue de l'installation de la Solution ou du déploiement si aucune réserve n'est émise. Le Client (dans le cas d'une installation) ou l'Utilisateur (dans le cas d'un déploiement) signe et remet à SFR ou au distributeur SFR le procès-verbal de réception.

Le traitement des Incidents inclut le diagnostic de l'Incident, la mise en place éventuelle d'une solution palliative et la correction de l'Incident (en collaboration avec les équipes techniques du Client), dans les conditions visées dans la documentation établie et mise à jour par SFR. Les solutions palliatives ou correctives mises en place doivent être réalisées dans le respect des règles de l'art de façon à perturber au minimum le service rendu par la Solution au Client.

##### 7.1 Assistance Utilisateurs

SFR met à disposition des Utilisateurs un service d'assistance technique par téléphone, avec 2 niveaux de services possibles, 6/7 ou 7/7, selon la plage horaire d'accessibilité et les objectifs de SFR y afférents. Le Client détermine dans le cadre de sa Commande du Service les plages horaires souhaitées, à savoir :



- Support 6/7 : Assistance accessible 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 18h (hors jours fériés),
- Support 7/7 : Assistance accessible 7 jours sur 7 : tous les jours 24h/24.

Ces services sont accessibles, via un numéro spécifique, aux horaires définis ci-dessus.

Dans le cas d'un Incident concernant le Service, à l'exception des Incidents de Sévérité Information, SFR s'engage aux actions qui suivent:

- à notifier l'Utilisateur de la prise en charge de l'Incident par ses services,
- à informer l'Utilisateur sur l'avancement de la résolution de l'Incident,
- à proposer une solution de contournement ou un plan d'action pour la résolution

En fonction de la Sévérité de l'Incident, l'Assistance Utilisateur fait ses meilleurs efforts pour répondre aux objectifs ci-après de réactivité :

Le décompte du temps de traitement de l'Incident par SFR se calcule comme suit :

- Le décompte débute à la fin de l'appel téléphonique du Client déclarant l'Incident auprès de l'assistance technique SFR, ci-après dénommé (TO).
- Le décompte du temps de traitement se fait selon la plage horaire de l'assistance technique commandée. Cette plage horaire varie selon le niveau de support commandé par le Client, tel que définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR.
- Toute demande d'information complémentaire de SFR auprès du Client pour résoudre l'Incident ou en identifier les causes est suspensive des délais de traitements susvisés

Les Parties conviennent que les Objectifs visés ci-dessus sont réalisés dans le cadre d'une obligation de moyens. SFR fera en conséquence ses meilleurs efforts pour réaliser ses Objectifs étant précisés qu'en cas de retard la responsabilité de SFR ne saurait être engagée, les parties pourront se rapprocher et convenir d'un plan d'action pour la prise en charge ou la résolution des incidents non pris en charge ou résolus dans les délais visés ci-dessous

## 7.2 Limite de responsabilité de SFR

Les objectifs pris par SFR ne sauraient s'appliquer pour les incidents liés aux cas suivants :

- Dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un terminal,
- Modifications logicielles de la Solution effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM),
- Réparations, travaux de maintenance réalisés sur le matériel supportant la Solution,
- Interruption liée à une maintenance planifiée réalisée par SFR,
- Cas de certaines zones du territoire métropolitain français (dites « Zones Blanches »), tel que défini aux Conditions Particulières SFR Business Team (voix et data mobile),
- Utilisateur en situation de Roaming,

L'occurrence d'une des causes mentionnées ci-dessus rend caduque les engagements de SFR tel que définis au paragraphe ci-dessus.

## 8. Résiliation

L'Assistance Utilisateur peut être résiliée par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception adressé au Service Client SFR Business Team, avec un préavis de 2 (deux) mois.

## 9. Responsabilité - Assurances

Chacune des Parties déclare qu'elle est Client d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les risques liés à son activité.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « PASS TV MOBILE » - JANVIER 2010

### 1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent au Service Complémentaire « Pass TV Mobile », ci-après « le Service », à un Service Principal mobile, l'incluant ou le proposant en Option.

Le Service donne accès, à partir du Terminal Mobile du Client à un bouquet de chaînes thématiques, sous réserve que de la compatibilité 3G du Terminal Mobile et uniquement sous la couverture réseau UMTS de SFR en France Métropolitaine. L'accès aux chaînes du bouquet « Pass TV Mobile » n'est possible qu'à partir du Service. Lorsque le Client a commandé une Option d'itinérance à l'international compatible, les Utilisateurs du Client pourront utiliser le Service à l'étranger. Pour cela, l'accès au Service devra d'abord être disponible depuis l'étranger et les chaînes composant le Service devront avoir préalablement donné leur accord.

### 2. Descriptif

SFR n'étant pas éditeur des chaînes qui sont proposées dans le cadre du Service, la liste de ces chaînes est susceptible d'évolutions, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un téléphone mobile. Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message d'alerte lors de la connexion au Service.

## Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile

### 3. Responsabilité

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, s'interdit de céder ou de transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie de ses droits ou obligations nés du fait de la fourniture du Service.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que SFR, dans le cadre de la fourniture du Service, a connaissance via un système de « reconnaissance de numéros », du numéro de téléphone des Lignes pour lesquelles le Service est fourni.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE - JUIN 2014

### 1. Option « Accès Dédié Sécurisé »

L'Option permet au Client de se connecter de manière sécurisée à son réseau privé virtuel fourni, installé, supporté et facturé par SFR via son Service Principal voix ou data mobile compatible. Pour cela, SFR met à disposition du Client un APN (Access Point Name) dédié pour les connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Dual Carrier/4G (selon l'éligibilité de la Ligne du Client) au Réseau Mobile de SFR.

#### 1.1 Pré requis

La Commande de l'Option n'est possible qu'en complément d'un Service Data mobile compatible de la gamme SFR Business Team, ainsi que d'un Service data fixe compatible fourni par SFR d'ores et déjà commandé par le Client et que ce Service data fixe ait déjà été Mis en Service sur le Site du Client à la date de Commande de l'Option.

#### 1.2 Compatibilités / Incompatibilités

L'Option Accès Dédié Sécurisé est compatible avec l'Option 4G et l'Option 2e SIM, sous réserve du respect de certaines conditions notamment quant aux Services Complémentaires de la Ligne mobile. Par défaut, une Ligne mobile ne peut disposer de plus de 3 APN dédiés. Les conditions et modalités sont disponibles auprès de votre interlocuteur commercial.

#### 1.3 Descriptif

##### 1.3.1 Caractéristiques Techniques de l'Option « Accès Dédié Sécurisé »

L'Option peut être commandée avec ou sans résilience GGSN, basée sur un plan d'adressage IP fourni par le Client et avec un nombre de connexions simultanées limité. Le nommage de l'APN (Access Point Name) mis à disposition du Client est déterminé à l'avance par SFR, sous un format générique et le débit auquel les Utilisateurs sont éligibles pour leurs connexions mobiles dépend du Service Principal et/ou de l'Option Data mobile commandés.

L'Option ne peut être utilisée simultanément que par un seul Utilisateur.

Chaque Utilisateur de l'Option peut disposer d'un compte, basé sur l'authentification du MSISDN (numéro de ligne SFR), un identifiant et un mot de passe, pour accéder au Service. SFR gère l'authentification des Utilisateurs du Service avec serveur Radius, sous réserve que ceux-ci soient dûment enregistrés par SFR. L'Equipement se connectant à ce serveur Radius doit être obligatoirement configuré avec le Protocole d'Authentification PAP ou CHAP. Le Client reconnaît en avoir été informé et accepte que ces paramètres puissent être modifiés par SFR.

En option, le Client pourra demander la modification de certains paramètres définis par défaut.

##### 1.3.2 Obligations du Client

Le Client s'engage, dès la constatation d'une anomalie, à en informer SFR en appelant son interlocuteur support ; seul le Gestionnaire pourra appeler son interlocuteur support SFR

Dans le cas d'un accès au Service Optionnel « Accès Dédié Sécurisé » par des Utilisateurs dont les lignes n'appartiennent pas au Client, le Client s'engage à prendre à sa charge toutes réclamations ou actions en justice générées par tout incident ou interruption du Service résultant d'un incident ou d'une panne survenant, soit sur d'autres réseaux que le réseau permettant l'accès au réseau privé virtuel fourni par SFR et sur les matériels et logiciels du Client ou d'un tiers, soit sur des équipements (matériels ou logiciels d'un tiers) n'appartenant pas à SFR.

##### 1.3.3 Conformité des Equipements et logiciels du Client

Il est de la responsabilité du Client de mettre les Equipements Client en conformité avec les normes et protocoles fournis par le Service.

##### 1.3.4 Interlocuteur du Client

Durant la phase de déploiement de l'Option, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Ses missions principales sont de fournir à SFR toutes informations nécessaires au bon déploiement du Service.

##### 1.3.5 Installation du Service

Si les Pré-requis visés ci-dessus sont remplis, l'installation et le déploiement de l'Option « Accès Dédié Sécurisé » pourra débiter après réception du Bon de Commande dûment complétée par le Client. En effet, le Client reconnaît que SFR n'est pas en mesure, à la date de Commande de l'Option, de connaître la configuration précise du ou des Site(s) du Client, ainsi que leurs conditions techniques de raccordement du Service. Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait ou ne serait pas en mesure d'assurer l'installation de l'Option sur le(s) Site(s), la Commande de l'Option sera automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'indemnités de part ni d'autre. L'installation de l'Option s'effectue pendant les jours et heures ouvrés de SFR à la date communiquées par SFR au Client.

#### 1.4 Résiliation

L'Option est commandée pour une Période Minimale d'Engagement de 12 mois. La résiliation du Service data fixe compatible, portant création du réseau privé virtuel auquel permet d'accéder l'Option ou du Service Principal mobile SFR Business team sur lequel est positionné l'Option entraîne automatiquement la résiliation de l'Option, sans préjudice des dispositions relatives aux Périodes Minimales d'Engagement.

#### 2. Option « Profil VPN »

L'Option Profil VPN permet l'accès à l'intranet du Client, via un tunnel crypté et sécurisé sur Internet, Internet étant utilisé comme un réseau de transport. Cet accès est possible via le réseau data mobile SFR hors Wifi et 2G.

La Commande de l'Option Profil VPN n'est possible que via les Services Data mobiles compatibles.

Il est de la responsabilité du Client de faire réaliser un raccordement de son entreprise au réseau Internet. Cette liaison doit être permanente. Il est de la responsabilité du Client de s'équiper d'une gateway VPN et d'un applicatif Client VPN compatibles avec le Service fourni par SFR, afin de sécuriser l'accès à son intranet. Le Client disposera deux modes d'accès pour les connexions :

- un APN websfr et une Option Profil VPN : qui n'autorise que certains protocoles définis par SFR et disponibles auprès de votre interlocuteur commercial,
- un APN internetpremium qui n'autorise que certains protocoles décrits dans les Spécifications Techniques d'utilisation du Service et propose un adressage IP public du terminal nomade (offre proposée uniquement dans le cadre de solutions sur-mesure payantes). SFR se réserve le droit de modifier sans préavis les règles du filtrage des ports et protocoles autorisés.

#### 3. Option « Profil ipnet »

L'Option Profil ipnet permet au Client de se connecter de manière sécurisée à son réseau privé virtuel fourni, installé, supporté et facturé par SFR via son Service Principal mobile compatible. Cet accès est possible via le réseau data mobile SFR hors Wifi et 2G.

La Commande de l'Option Profil VPN n'est possible que via les Services Data mobiles compatibles.

Le Service fourni par SFR au Client inclut l'utilisation d'une gateway VPN et d'un applicatif Client VPN compatibles, afin de sécuriser l'accès à l'intranet du Client. SFR met à disposition un APN websfr et une option Profil ipnet pour les connexions (qui n'autorise que certains protocoles définis par SFR et disponibles auprès de votre interlocuteur commercial),

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR BUSINESS APPS » - AVRIL 2012

#### 1. Objet

Le service « SFR Business Apps », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile l'incluant ou le proposant en Option, sous réserve de la politique de votre entreprise.

#### 2. Conditions du Service

Les consommations Data dans le cadre du Service sont décomptées de l'offre du Client.

Téléchargement possible exclusivement à partir d'un Terminal compatible.

Détail et conditions relatifs aux applications présentées sur le SFR Business Apps, disponibles sur l'« application store » de téléchargement et/ou dans les applications elles-mêmes.

Les applications référencées sur SFR Business Apps sont concédées par l'éditeur desdites applications, pour certaines SFR, sous licence d'utilisation, non transférable, exclusivement à destination des utilisateurs finaux, aux fins d'utiliser l'application. La licence concédée est soumise à l'acceptation préalable des présentes conditions, ainsi que celles, qui prévalent, définies par l'éditeur de chaque application. Sauf disposition contraire, SFR n'est pas partie à la licence établie entre l'utilisateur et l'éditeur, sauf lorsqu'elle est elle-même l'éditeur.

Le Client s'engage notamment à ne pas violer, contourner, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, tenter de dériver le code source, modifier ou créer des œuvres dérivées à partir de tout ou partie de l'application, ni l'altérer de quelque manière que ce soit.

Le Client ne dispose d'aucun droit d'utilisation promotionnelle sur les applications.

Sous réserve de toute autre condition de licence des éditeurs, vous êtes autorisés à télécharger et à utiliser les applications présentées sur SFR Business Apps à des fins personnelles et non-commerciales sur votre terminal mobile compatible. Toute autre utilisation est interdite et constitutive d'une violation des droits de propriété intellectuelle de leur titulaire.

Certains contenus, Produits et services disponibles par l'intermédiaire de SFR Business Apps peuvent contenir des éléments provenant de tiers. SFR peut fournir des liens vers des sites Internet de tiers à des fins de commodité. Vous reconnaissez et acceptez que SFR n'est pas responsable de l'examen ni de l'évaluation du contenu ou de son exactitude et ne garantit et n'encourt aucune responsabilité du fait des éléments ou sites Internet de tiers, ou autres éléments, produits ou services tiers. Les descriptions des applications ne sont fournies qu'à titre indicatif. L'éditeur de chaque application en est seul responsable du contenu, de la maintenance, de l'assistance, et de toute garantie, ainsi que toute réclamation relative auxdites applications.

Sous réserve des contrats de licence d'éditeurs tiers, SFR et les éditeurs se réservent le droit de modifier, suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à toute application, contenu, ou élément proposé sur SFR Business Apps.

L'accès à SFR Business Apps peut périodiquement nécessiter des mises à jour et des moyens techniques compatibles de la responsabilité du client (tels qu'un terminal compatible).

#### Consentement à l'utilisation des données

Conformément aux stipulations de votre Contrat, SFR peut être amenée à utiliser vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation du Service SFR Business Apps, notamment aux fins d'identification pour l'accès au Service. Il est expressément précisé que toute collecte de données par des tiers et notamment les éditeurs des applications, est régie par leurs propres dispositions contractuelles. Vous acceptez que SFR puisse collecter et utiliser les données techniques et toute information associée, y compris, notamment, les informations techniques concernant votre dispositif, votre système et votre logiciel d'application, ainsi que les périphériques, et qui sont recueillies périodiquement afin de faciliter, l'accès au Service SFR Business Apps, la fourniture de mises à jour de logiciels, de services d'assistance technique relative au produit, ainsi que d'autres services (le cas échéant) se rapportant à l'application sous licence.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR SECURITE MOBILE » - SEPTEMBRE 2012

#### 1. Objet

Le Service « SFR Sécurité Mobile » (ci-après « le Service ») est un Service Complémentaire d'un Service Principal mobile, sous réserve de Terminal mobile compatible.

#### 2. Présentation du Service

Le Service permet au Client de :

- sauvegarder et restaurer certaines données de son Terminal mobile, tels que ses contacts et SMS ;
- gérer et sécuriser à distance son Terminal mobile en le verrouillant/déverrouillant ;
- localiser le Terminal mobile contenant sa Carte SIM : le Client peut, déclencher une alarme à distance, ou le localiser, par GPS ou à défaut depuis le réseau cellulaire, avec une précision dépendant de la zone géographique où se situe le Terminal mobile. Aucune adresse précise ne sera identifiée, seul un périmètre géographique sera restitué.

Lors de la requête de localisation, le Client accepte qu'un SMS puisse être envoyé vers son Terminal mobile, indiquant que celui-ci est en cours de localisation.

- effacer à distance des données du Terminal mobile : à un effacement de certaines données via l'interface web ou en envoyant un SMS de commande à son numéro de Ligne mobile. Après effacement à distance de ses données, le Client pourra restaurer les données ayant préalablement fait l'objet d'une sauvegarde. Toute donnée non sauvegardée par le Client ne pourra être restaurée.
- bloquer automatiquement son Terminal mobile en cas de changement de carte SIM grâce à un paramètre de verrouillage activé par défaut.

#### 3. Accès au Service SFR Sécurité Mobile

Le Service est accessible depuis une interface Web dédiée (l'accès nécessite une identification préalable), et depuis son smartphone via une application mobile pour la fonctionnalité de sauvegarde. Le Client qui a téléchargé l'application et qui dispose du Service doit ensuite procéder à l'acceptation des présentes conditions, et au choix d'un mot de passe strictement personnel.

En cas d'utilisation inappropriée du mot de passe, le Client devra en informer SFR et procéder immédiatement à son changement.

En cas de perte de son mot de passe, le Client peut le réinitialiser à travers son interface personnelle securitemobile.sfr.fr rubrique Configuration.

Les fonctionnalités de gestion/sécurisation, de localisation, et d'effacement à distance des données du Terminal mobile, sont accessibles depuis le web ou en envoyant un SMS de commande à son numéro de Ligne mobile, sous réserve que le Terminal mobile soit bien en fonction dans une zone de couverture mobile en France métropolitaine.

#### 4. Conditions financières

L'utilisation du Service donnera lieu à la facturation des échanges de données entre le smartphone et le serveur, ainsi que des SMS échangés dans le cadre du Service, en fonction de l'offre du Client.

#### 5. Engagements du Client / Mises en garde

L'utilisation du service SFR Sécurité Mobile est déconseillée à l'étranger ; la fonction « Sauvegarde Automatique » devra notamment être désactivée.

Le Client est expressément informé que le verrouillage de son smartphone dans le cadre du Service ne saurait se substituer à la mise hors service de sa ligne en cas de vol ou de perte de son téléphone mobile et de sa carte SIM. Il reste tenu de notifier à SFR la perte ou le vol de sa carte SIM conformément aux Conditions Particulières Voix et Data Mobile.

Il est recommandé au Client, en cas de perte ou de vol de son smartphone, de procéder immédiatement à son verrouillage à distance, avant toute requête en vue de sa localisation.

- Localisation du smartphone :

Le Client s'engage à utiliser ce Service exclusivement à l'usage pour lequel il a été conçu et est commercialisé. Le Client sera pleinement responsable de toute autre utilisation, qui ne saurait en aucune façon engager la responsabilité de SFR.

## 6. Engagements et responsabilité de SFR

SFR s'engage :

- à mettre en œuvre les moyens techniques afin d'assurer un hébergement sécurisé des serveurs de stockage et de leurs données,
- à ne pas prendre connaissance des données stockées par le Client sur ses serveurs, et en assurer la confidentialité,
- à détruire les données du Client dans un délai de 24h suivant la date à laquelle le compte SFR Sécurité Mobile aura été supprimé ou le Service résilié.

## 7. Propriété intellectuelle

Le Client et ses Utilisateurs bénéficient d'une licence d'utilisation sur les éléments mis à sa disposition dans le cadre du Service, dont l'application mobile, aux seuls fins de bénéficier dudit Service, et ne bénéficie d'aucune cession d'aucun droit de propriété intellectuelle, hormis les exceptions légales, ni droit de revente.

L'utilisation d'éléments du Service par le client est limitée aux usages expressément autorisés par SFR, exclusivement pour permettre au Client et ses Utilisateurs de bénéficier du Service, ou par la loi.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « OPTION DE CONVERGENCE » - AVRIL 2013

#### 1. Objet

Le service « Option de Convergence », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

#### 2. Présentation du Service

Le Service repose sur la création d'un « Réseau Privé » de numéros qui permet au Client d'identifier ses lignes internes fixes et mobiles SFR Business Team. Elle permet également d'enrichir les fonctionnalités mises à disposition sur le mobile avec :

- **La numérotation abrégée** : vous avez la possibilité de créer un plan de numérotation abrégée pour les fixes et les mobiles déclarés sur le réseau privé de votre entreprise.
- **L'annuaire d'entreprise** : l'information contenant les coordonnées complètes recherchées est obtenue par Texto® moyennant un coût de 0,10 € ht/Texto®. L'Annuaire d'Entreprise est initialisé avec les données inscrites par le Titulaire dans le plan de numérotation Convergence.
- **Les profils d'appel** : Grâce aux profils d'appel, le Client peut limiter selon le profil des Utilisateurs certains appels. Les profils d'appel déterminés concernent uniquement les communications effectuées à partir des mobiles de l'entreprise. En cas de tentative d'appel non autorisé, un message avertit l'Utilisateur. Les profils d'appel peuvent être modifiés gratuitement via l'Extranet Convergence disponible dans l'Espace Client, ou sur simple appel au Service Clients ; les modifications sont effectives dans un délai de 2 Jours Ouvrés. On distingue 6 profils d'appel VPN :
  - o **Profil 1** : Interne - limitations aux appels internes vers un poste déclaré dans le VPN (Appels Voix internes vers les numéros mobiles de la flotte SFR et vers les postes fixes des sites SFR en direct et en revente de l'abonnement, et vers les NDI des sites en présélection. 3h maximum par appel) + vers un poste déclaré dans le VPN + vers le répondeur vocal SFR (123), vers les numéros d'urgence
  - o **Profil 2** : national LV : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés
  - o **Profil 3** : National : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français
  - o **Profil 4** : sans restriction. Tous les appels sont autorisés
  - o **Profil 5** : Fixe national L-V : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine du lundi au vendredi de 8h à 20h hors jours fériés.
  - o **Profil 6** : national L-S : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au samedi de 6h à 21h hors jours fériés.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « PABX MOBILE » - AVRIL 2013

#### 1. Objet

Le service « Option PABX Mobile », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

#### 2. Présentation du Service

##### 2.1 Les 5 fonctionnalités :

**Transfert d'appels vers toutes les lignes mobiles et fixes** : un appel transféré continue à être facturé à celui qui l'a initié, en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal, tant que les interlocuteurs restent en communication. Par exemple, A appelle B qui transfère l'appel à C, B est facturé de la communication de B à C, ainsi que pendant toute la durée du transfert de A à C. Le transfert d'appels n'est pas disponible à l'international et dans certaines zones blanches

**Conférence téléphonique** : pour organiser des réunions de 3 à 6 participants : l'organisateur de la conférence est facturé pour tous les appels qu'il a initiés, en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal.

**Renvoi d'appels** : configurable à distance et à tout moment, il permet de limiter le nombre d'appels manqués. Le renvoi d'appels sera facturé selon les

conditions du Service Principal ; il n'est pas disponible pour les numéros internationaux.

**Gestion des appels entrants** : pour être sûr de ne manquer aucun appel, recevez vos appels sur différents postes téléphoniques, fixes ou mobiles, de votre entreprise. La redirection de l'appel est facturée à l'appelé en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal. Le numéro appelé ne peut être qu'un numéro portant l'Option PABX Mobile, les appels ne peuvent être redirigés que vers des mobiles disposant de l'Option PABX Mobile ou des fixes nationaux.

**Groupe de lignes** : un service adapté pour faciliter la mise en relation de vos contacts auprès du bon interlocuteur dans votre entreprise (service commercial, services technique, service comptabilité, etc.), ils permettent de distribuer les appels reçus en créant des groupes d'appels, limitant ainsi le temps d'attente de vos Clients. La redirection de l'appel est facturée à l'entreprise en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal.

Chaque numéro appelé dans le cadre du Service est facturé selon les conditions du Service Principal.

#### 2.2 Compatibilités/Incompatibilités

L'Option PABX Mobile est incompatible avec les Services Pack Confort et Cartes Jumelles.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « REPONDEUR+ » - AVRIL 2013

#### 1. Objet

Le service « Répondeur+ », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

#### 2. Présentation du Service

SFR Répondeur + permet, avec une offre incluant un accès Data, de gérer les messages vocaux comme des emails.

SFR Répondeur + est accessible via l'application SFR Business Répondeur+ disponible sur le SFR Business Apps et/ou sur l'Application Store du terminal mobile compatible(1), Possibilité de choisir une annonce personnalisée en fonction de la personne qui appelle ou d'une période donnée. Possibilité d'enregistrer plusieurs annonces par défaut

Avec SFR Répondeur +, accès aux options du répondeur vocal sans appeler le 123. Possibilité de modifier le code secret d'accès du répondeur, transférer systématiquement les messages vocaux vers une adresse email ou encore choisir d'être notifié par SMS lorsque vous recevez un nouveau message vocal.

Les consommations Data sont en sus, décomptées de votre offre. Le transfert d'un message vers un e-mail ou un numéro de mobile est facturé au prix d'un MMS vidéo selon votre offre SFR Business Team.

Compatibilités/Incompatibilités

L'option carte jumelle et les solutions SFR Machine to Machine sont incompatibles avec l'option SFR répondeur +.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'ALERTE « PARC ALERTE COLLABORATEUR » ET « PARC ALERTE GESTIONNAIRE » - AVRIL 2013

#### 1. Objet

Le service « Parc Alerte », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

#### 2. Présentation du Service

##### 2.1 Option « Parc Alerte Collaborateur »

Le Gestionnaire fixe un seuil d'alerte en euros pour chacune des lignes de son parc, exprimé en temps et/ou en montant. Lorsque le seuil d'alerte est atteint, le collaborateur est averti par SMS ou par le dépôt d'un message vocal sur son répondeur.

Compatibilités/Incompatibilités

Incompatible avec la Solution Pack Business Entreprises.

Le seuil en montant est déclenché lorsque le collaborateur atteint x euros de facture de communications en plus de son forfait initial

##### 2.2 Option « Parc Alerte Gestionnaire »

Le Gestionnaire fixe un seuil d'alerte pour chacune des

lignes de son parc, exprimé en temps et/ou en montant. Le Gestionnaire est averti par fax ou e-mail (au numéro indiqué sur le formulaire d'abonnement) lorsque ce seuil est atteint.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « OPTION 4G » - JUIN 2014

#### 1. Objet

Le Service « Option 4G » permettant au Client d'accéder au réseau mobile 4ème génération, est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

#### 2. Présentation du Service

Le Service permet au Client qui en demande l'activation sur sa ligne d'accéder au réseau mobile 4ème génération (LTE), avec des débits pouvant aller jusqu'à 115 Mb/s, sous réserve de Terminal compatible et de couverture.

Le Service est inclus sur les Services Principaux et Options suivants :

- Forfaits Tablettes et PC
- Options Data Mobile



Le Service permet également au Client de bénéficier automatiquement de la 4G pour ses communications depuis l'international dans les pays où les opérateurs avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance ont déployé cette technologie.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES  
 « MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION DATA MOBILE A  
 L'INTERNATIONAL » - SEPTEMBRE 2014**

## 1. Objet

Les Services « Maîtrise de la consommation data mobile à l'international » sont au nombre de cinq : « Multi-Alerting Monde », « Multi-Alerting Monde Volume », « Suivi Conso Internet International », « Multi-Alerting et Blocage Monde » et « Alerte & Blocage Journalier ». Ce sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business Team, sous réserve de compatibilité.

Ces Services permettent au Client d'être alerté et éventuellement bloqué lorsque les consommations Data mobile réalisées depuis l'international (hors France métropolitaine) dépassent certains seuils de montant en euros ou en volume pendant sa période de facturation. Cette information est faite soit par SMS sur le smartphone/PDA du Client, soit par SMS Pop-up sur le Gestionnaire de Connexion du Client.

Ces Services sont gratuits, et complémentaires aux services d'alerte inclus dans le cadre des solutions Data depuis l'international.

Au sein d'une même flotte, plusieurs lignes peuvent bénéficier de Services différents. A tout moment et sur simple demande, le Client peut changer de Service, ou faire le choix de ne bénéficier d'aucun Service de « Maîtrise de la consommation data mobile à l'international ».

Ces services sont incompatibles entre eux.

## 2. Description du Service

### 2.1 Le Service « Multi-Alerting Monde »

Il est inclus au Service Principal de tout Client SFR Business Team, sous réserve du choix du Client de bénéficier à la place du Service « Multi-Alerting Monde Volume », du Service « Suivi Conso Internet International », du Service « Multi-Alerting et Blocage Monde », du Service « Alerte & Blocage Journalier » ou de ne bénéficier d'aucun de ces Services.

Le Client recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Voix Mobile	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Data Mobile
1 <sup>er</sup> alerte	25 € ht	50 € ht
2 <sup>e</sup> alerte	50 € ht	100 € ht
3 <sup>e</sup> alerte	100 € ht	200 € ht
4 <sup>e</sup> alerte	200 € ht	300 € ht
5 <sup>e</sup> alerte	300 € ht	500 € ht

Au-delà du dernier seuil, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à sa prochaine facture.

### 2.2 Le Service « Multi-Alerting Monde Volume »

Il est disponible sur simple demande.

Le Client recevra un SMS lorsque le volume mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes volume
1 <sup>er</sup> alerte	50 Mo
2 <sup>e</sup> alerte	100 Mo
3 <sup>e</sup> alerte	200 Mo
4 <sup>e</sup> alerte	300 Mo
5 <sup>e</sup> alerte	500 Mo

Au-delà du dernier seuil, le Client ne recevra plus d'alerte jusqu'à sa prochaine facture.

### 2.3 Le Service « Suivi Conso Internet International »

Il est disponible sur simple demande.

Le Client recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Voix Mobile	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Data Mobile
1 <sup>er</sup> alerte à 80%	40 € ht	
Alerte de blocage	50 € ht	

Lorsque le dernier seuil est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à la prochaine facture. Le Client a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment sa consommation data à l'international gratuitement en envoyant par SMS « OUI » au 955 depuis son Dashboard ABCD ou depuis son PDA/Smartphone. Une fois la consommation data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à sa prochaine facture.

### 2.4 Le Service « Multi-Alerting et Blocage Monde »

Il est disponible sur simple demande.

Le Client recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Voix	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Data
--	---	---

## Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile

	Mobile	Mobile
1 <sup>er</sup> alerte	25 € ht	50 € ht
2 <sup>e</sup> alerte	50 € ht	100 € ht
3 <sup>e</sup> alerte	100 € ht	200 € ht
4 <sup>e</sup> alerte	200 € ht	300 € ht
Alerte de blocage	300 € ht	500 € ht

Lorsque le dernier seuil est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à la prochaine facture. Le Client a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment sa consommation data à l'international gratuitement en envoyant par SMS « OUI » au 955 depuis son Dashboard ABCD ou depuis son PDA/Smartphone. Une fois la consommation data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alertes jusqu'à sa prochaine facture.

### 2.5 Le Service « Alerte & Blocage Journalier »

Il est inclus au Service Principal de tout Client SFR Business Team avec l'option « Pack Jour Tablettes & PC Intense », sous réserve du choix du Client de bénéficier à la place du Service « Multi-Alerting Monde », du Service « Multi-Alerting Monde Volume », du Service « Suivi Conso Internet International », du Service « Multi-Alerting et Blocage Monde » ou de ne bénéficier d'aucun de ces Services.

Le Client recevra un SMS lorsque le montant journalier cumulé de ses communications Data mobile réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Data Mobile
1 <sup>er</sup> alerte	50 € ht
Alerte de blocage	100 € ht

Lorsque le dernier seuil est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à minuit (heure locale). Le Client a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment sa consommation Data à l'international gratuitement en envoyant par SMS « OUI » au 955 depuis son Dashboard ABCD ou depuis son PDA/Smartphone ou en contactant son Service Client. Une fois la consommation Data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alerte jusqu'à minuit (heure locale).

## 3. Conditions du Service

Les Services « Multi-Alerting Monde », « Multi-Alerting Monde Volume » « Suivi Conso Internet International », « Multi-Alerting et Blocage Monde » et « Alerte & Blocage Journalier » sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business Team, hors : Clients bénéficiant d'un service d'interdiction d'usage des SMS (barring Texto®), Clients équipés de tablettes numériques ne supportant pas les services SMS, Clients bénéficiant de solutions Accès dédié sécurisé, IMS Réseau SFR, Réseaux Tiers et/ou Machine To Machine, Ces Services ne s'appliquent que sur les consommations Data mobile à l'étranger réalisées en 4G/3G+/3G/Edge/GPRS, hors Wi-Fi, Visio et coûts Fixe MMS & SVA.

Pour le déclenchement des alertes liées à la consommation à l'international du Client ou à leur blocage, sont pris en compte :

- les consommations facturées dans le cadre des solutions Data mobile à l'international au compteur (par exemple avec l'Option Monde) ;
- le montant de l'ensemble des Packs Jours Internationaux facturés sur la période concernée ;
- les consommations Data mobile réalisées après épuisement des Packs Jours Internationaux ;
- les consommations facturées au-delà du palier forfaitaire des forfaits data ajustables mensuels (par exemple au-delà du palier de 4 Go du Forfait Ajustable Data Intense).

Ne sont donc pas comptabilisés dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage :

- le montant de l'abonnement ou du forfait portant le service.
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date d'activation du service ;
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date de changement de service, en cas de changement de service en cours de mois ;
- les éventuelles remises de dégressivité.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
 « GESTION ET SECURITE DES TERMINAUX BASIC »  
 - OCTOBRE 2013**

## 1. Objet

Le Service « Gestion et Sécurité des Terminaux Basic » (ci-après « le Service ») est un Service Complémentaire d'un Service Principal mobile, sous réserve de Terminal mobile compatible.

## 2. Définitions

**Administrateur** : Désigne la personne autorisée à accéder à l'Interface web d'administration pour personnaliser la Solution du Client ou effectuer des opérations sur les Terminaux mobile dans le cadre du Service.

**Cellule Support** : Désigne la cellule de support technique dédiée aux Clients SFR Business Team ayant souscrit au Service.

Interface web d'administration : Interface permettant au Client d'accéder à la Solution et de bénéficier du Service.



**Logiciel** : désigne tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation nécessaire au fonctionnement du Service et mis à disposition par SFR dans le cadre d'une licence d'utilisation.

### 3. Présentation du Service

La Solution est composée des éléments suivants :

- une Interface web d'administration,
- une plateforme technique gérée par SFR, à laquelle
  - o l'Administrateur va accéder via l'Interface web d'administration,
  - o les Terminaux mobile vont accéder afin de mettre en œuvre les fonctionnalités du Service,
- un environnement Client, qui constitue la partie de la plateforme technique SFR accessible au Client via l'Interface web d'administration,
- un Logiciel à installer sur les Terminaux mobile.

Le Service inclut :

- un accès à l'Interface web d'administration pour l'Administrateur,
- la gestion et l'hébergement de la plateforme technique,
- la gratuité de certaines communications Data impliquées dans l'utilisation du Service, pour gérer et sécuriser un nombre de Terminaux mobile maximum.

La Mise en Service s'effectue par la fourniture au Client d'un compte d'accès à l'Interface web d'administration pour l'Administrateur.

L'Administrateur peut depuis cette interface réaliser les actions nécessaires à l'utilisation et à la gestion du Service, dans la limite du périmètre des Terminaux mobile enregistrés sur la Solution dans l'environnement Client :

- déclenchement de la mise en œuvre de la Solution sur les Terminaux mobile des Utilisateurs,
- réalisation d'actions à distance sur les Terminaux mobile enregistrés sur la Solution, dans la limite des actions techniquement possibles et autorisées, détaillées à l'article « Fonctionnalités du Service ».

Toute communication Data réalisée entre un Terminal mobile équipé d'une Ligne mobile SFR, avec une offre incluant un service Data Mobile SFR compatible, et la plateforme technique SFR :

- n'est pas décomptée de l'offre mobile SFR souscrite par le Client,
- n'est pas décomptée de la limite d'usage raisonnable du service Data mobile fourni par SFR (comportements raisonnables)

aux conditions cumulatives que :

- Cette communication Data mobile soit effectuée depuis la France métropolitaine, hors Zones Blanches, tel que définies dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Mobile SFR Business Team de la Ligne mobile,
- Cette communication Data mobile ne soit pas effectuée en situation d'itinérance à l'international (roaming),
- Le Terminal ait établi cette communication Data mobile via une Connexion Data sur l'un des APN (Access Point Name) suivants : sl2sfr, websfr.
- Toute autre communication liée à l'utilisation du Service donnera lieu à la facturation des échanges de données en fonction de l'offre du Client.

Suite à la Mise en service, le Client doit procéder successivement :

- au téléchargement et à l'installation par l'Administrateur ou par les Utilisateurs d'un Logiciel dédié inclus et mis à disposition par SFR sur chacun des Terminaux mobile concernés par le Service. Ledit logiciel devra demeurer installé sur chaque Terminal mobile pour permettre le fonctionnement du Service.
- à l'inscription de chaque Terminal mobile sur la Solution, inscription finalisée par l'authentification de chaque Utilisateur.

Si ces étapes ne sont pas réalisées en conformité avec la documentation mise à disposition par SFR, le Client, son Administrateur et ses Utilisateurs ne pourront pas bénéficier des fonctionnalités du Service. Ces étapes sont à la charge du Client et des Utilisateurs et sont réalisées sous la responsabilité du Client.

A un instant donné, le Client ne pourra pas enregistrer sur la Solution un nombre de Terminaux mobile supérieur au nombre maximum de Lignes mobiles disposant d'une offre SFR Business Team éligible, et dans la limite de cinquante (50) Terminaux.

Le Client devra dés-enregistrer un nombre de Terminaux mobile suffisants afin que le nombre de Terminaux mobile enregistrés reste inférieur ou égal au maximum de Terminaux mobile souscrit. Si le Client ne se conforme pas à cette disposition, SFR se réserve le droit de lui suspendre l'accès à l'Interface web d'administration.

Le Service permet notamment au Client de réaliser à distance les actions suivantes sur les Terminaux mobile sur lesquels la Solution a été mise en œuvre :

- Déployer des profils de configuration Email et Wifi sur les Terminaux mobile,
- Verrouiller l'accès au contenu de ce Terminal,
- Effacer l'ensemble des données qu'il contient,
- Retirer le Terminal de la liste des Terminaux mobile inscrits sur la Solution.

La liste des fonctionnalités définies ci-dessus dépend du Terminal mobile sur lequel la Solution est mise en œuvre, certaines pouvant en conséquence ne pas être disponibles sur tous les Terminaux mobile. La liste des fonctionnalités associées à chaque Terminal mobile est communiquée par SFR sur demande du Client.

### 4. Mise en garde sur la gestion des Terminaux mobile personnels des Utilisateurs

La Solution peut aussi être utilisée pour gérer et sécuriser les Terminaux mobile possédés par les Utilisateurs à titre personnel et utilisés dans le cadre de leur

activité professionnelle. Le cas échéant, en complément de ses autres responsabilités et obligations, le Client se doit d'informer les Utilisateurs des fonctionnalités du Service, de l'usage qui en sera fait, et de recueillir si nécessaire leur consentement explicite notamment quant à l'implémentation de la Solution sur leurs Terminaux mobile.

### DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA MOBILE

**Anomalie** : 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 ; à 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.

**Carte SIM (Subscriber Identity Module)** : désigne une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur le Réseau Mobile de SFR, quel que soit le terminal mobile utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

**Conditions Tarifaires** : Tarifs Standards disponibles auprès des interlocuteurs commerciaux SFR Business Team.

**Data** : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data.

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

**Hotspot** : points d'accès WIFI.

**JJ** : le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile de SFR. En cas d'ouverture multiple de Lignes mobile à des dates différentes pour le même Client, le JJ est commun à toutes ces Lignes mobiles et correspond au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile de SFR de la première Ligne mobile.

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

**Ligne mobile** : ligne de téléphonie mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par SFR ou un Opérateur tiers.

**M2M** : Machine-to-Machine, « d'une machine vers une machine ». Les communications M2M consistent en la mise en relation de machines ou d'objets intelligents avec un système d'information via des réseaux de communications généralement sans intervention humaine.

Lorsqu'il y a intervention humaine, l'utilisateur ne compose pas le numéro de la machine mais utilise une interface spécifique qui initie la communication. Ainsi, il n'y a pas de saisie manuelle du numéro dans le cadre de ces communications à la différence de l'utilisation des services mobiles de communications vocales et d'échange de SMS.

**Migration** : possibilité ouverte au Client de migrer son Service mobile commandé au titre d'une offre SFR Business Team, ou sous certaines conditions une offre SFR, vers un Service mobile d'une offre SFR Business Team.

**Procès-verbal de réception ou de recette** : document écrit fourni au Client, rappelant la "Qualification Technique Client", le Service Data proposé et les tests réalisés. Ce document, une fois signé par le Client, détermine la date de Mise en service du Service Data.

**Réseau Mobile de SFR** : le réseau de radiotéléphonie de SFR composé des réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G et WIFI, 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.

**Roaming** : Situation du Client qui se trouve en itinérance hors de France métropolitaine et émet ou reçoit des communications via son Service mobile.

**Services Peer to Peer (de Poste à Poste)** : services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs de services de Communications électroniques, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

**Streaming** : système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

**Ticket d'incident** : information écrite décrivant un ou des dysfonctionnement(s) technique(s) du Service.

**Terminal mobile** : téléphone mobile ou autre terminal mobile de Communications électroniques (type PDA « assistants personnels », cartes PC, etc ... à l'exclusion des ultraPC, PC avec module 3G+ intégré) sélectionnés par SFR Business Team et compatibles avec les Services mobiles SFR Business Team, que le Client associe à un Service SFR Business Team, aux conditions définies par SFR.

**Terminal mobile en Pack ou Pack** : Terminal mobile faisant l'objet d'une préqualification technique par SFR et intégrant parmi les logiciels embarqués, des logiciels installés par SFR. Lesdits logiciels fournis par SFR peuvent faire l'objet de mises à jour par SFR.

**Visio (visiophonie)** : communication permettant de voir son interlocuteur sur l'écran de son Terminal mobile compatible tout en dialoguant avec lui.

**Voix** : communication téléphonique de personne à personne.

**Voix sur IP** : communication de type Voix s'appuyant sur le protocole IP.

**WiFi (Wireless Fidelity)** : ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

## 1. Packs de base

Pack de base composé de 1 Ligne Bureau + 1 Ligne Nomade (ainsi que les fonctionnalités décrites ci-dessous pour Initial ou Intégral)

	INITIAL		INTEGRAL	
	Frais de mise en service	Tarif mensuel	Frais de mise en service	Tarif mensuel
<b>1 Standard téléphonique virtuel</b> donnant accès aux fonctions de Standard téléphonique (musique d'attente, transfert et renvois d'appels...) sans installation physique ni contrat de maintenance, à gérer depuis l'Espace Client <b>1 Ligne Bureau</b> (Numéro Fixe) comprenant <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Appels voix illimités 24h/24-7J/7 vers fixes &amp; mobiles en France métropolitaine <sup>(1)</sup>, vers fixes en Europe, DOM et vers fixes &amp; mobiles en Amérique du Nord</li> <li>➢ Répondeur Vocal</li> <li>➢ Option PABX Mobile</li> </ul> <b>1 Ligne Nomade</b> (Numéro Fixe et Numéro Mobile) comprenant <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Appels voix illimités 24h/24-7J/7 vers fixes &amp; mobiles en France métropolitaine <sup>(2)</sup>, vers fixes &amp; mobiles en Europe, DOM &amp; Amérique du Nord <sup>(3)</sup></li> <li>➢ Pack Jour Voix Intense &amp; Pack Jour Data Intense</li> <li>➢ SFR Répondeur +</li> <li>➢ Option PABX Mobile</li> <li>➢ Accès à l'application SFR Call Manager pour afficher N° fixe ou N° mobile pour appeler et gérer vos fonctions usuelles de standard</li> <li>➢ Option Data Mobile Multi (6Go inclus en France métropolitaine, au-delà débit réduit sans facturation) <sup>(4)</sup></li> <li>➢ Accès à Internet en Dual Carrier, 4G et SFR Wi-Fi</li> <li>➢ Multi-Alerting Monde (Alertes à 25, 50, 100, 200 et 300€ de communications Data Mobile à l'international)</li> <li>➢ SMS &amp; MMS illimités en France métropolitaine</li> <li>➢ Option 2<sup>e</sup> SIM</li> <li>➢ Gestion et Sécurité des Terminaux Basic</li> <li>➢ SAV Echange Entreprises</li> </ul> <b>Inscription dans l'Annuaire Universel</b> <b>1 Accès à Internet</b> en ADSL (jusqu'à 20 Mbps en réception) et en WiFi + 1 adresse IP Fixe <b>1 Ligne Fax</b> (Numéro Fixe) comprenant <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Appels voix illimités 24h/24-7J/7 vers fixes &amp; mobiles en France métropolitaine, vers fixes en Europe / DOM et vers fixes &amp; mobiles en Amérique du Nord <sup>(5)</sup></li> <li>➢ Prise en charge des appels voix non illimités à hauteur de 40 € mensuel (pour couvrir les éventuels appels voix de la Ligne Fax comme secours téléphonique). Au-delà de 40 € sur un mois donné, une facturation des appels voix sera établie sur une facture distincte.</li> </ul> <b>1 Licence SFR Sync par Ligne Bureau et par Ligne Nomade pour accéder au service de Synchronisation SFR</b> <b>1 Licence Collaboration Office 365 (P1) de Microsoft par Ligne Bureau et par Ligne Nomade</b> <b>1 Nom de Domaine</b> au nom de l'entreprise	Offerts	120€	Offerts	159 € <sup>(6)</sup>
Pack de base composé de 2 Lignes Bureau (ainsi que les fonctionnalités décrites ci-dessus pour Initial ou Intégral)	Offerts	97 € <sup>(6)</sup>	Offerts	136 € <sup>(6)</sup>
Pack de base composé de 2 Lignes Nomade (ainsi que les fonctionnalités décrites ci-dessus pour Initial ou Intégral)	Offerts	143 € <sup>(6)</sup>	Offerts	182 € <sup>(6)</sup>

**Promotion** : 1 mois offert pour toute nouvelle souscription à une offre de la gamme Pack Business Entrepreneurs (Initial ou Intégral). La promotion s'applique sur tout le contenu du Pack de base, ainsi que sur les abonnements des Lignes supplémentaires (Bureau et Nomade) et sur les abonnements des options « Accueil Vocal Interactif » et « Groupement de ligne ». Durée de validité de la promotion : toute nouvelle souscription du 30 septembre au 31 décembre 2014.

## 2. Lignes et Services complémentaires

	Frais de mise en service	Tarif mensuel
<b>Ligne Bureau</b>	Offert	36 €
<b>Ligne Nomade</b>	Offert	59 €
<b>Ligne analogique</b> (limité à 2 lignes) Pour un terminal de paiement / une téléalarme	Offert	17,70 €
<b>Accueil Vocal Interactif</b>	Offert	20 € / N° de SVI
<b>Groupement de Lignes</b>	Offert	5 € / Groupement
<b>Câblage de la desserte interne</b>	Inclus	250 € / Câblage 500 € / Câblage Devis spécifique
<b>Forfait de déplacement de technicien</b>		400 € / Déplacement

## 3. Autres communications

### 3.1 Communications voix France

Tarifs à la minute décomptés à la seconde dès la première seconde	Ligne Bureau et Ligne Nomade	Ligne Fax & Ligne analogique
<b>Appels vers</b>		
Répondeur vocal	Gratuits non décomptés	Gratuits non décomptés
Numéros d'urgence	Gratuits non décomptés	Gratuits non décomptés
Numéros spéciaux	0,09 € / min + Surtaxe éditeurs + RTCP Facturés hors forfaits	SFR répercute les tarifs publics de l'opérateur historique
Numéros courts	0,09 € / min + Coût d'accès variable selon les services et le volume consommé	0,09 € / min + Coût d'accès variable selon les services et le volume consommé
<b>Rappel du correspondant</b>		
Nationaux	0,09 € / min	0,09 € / min
Internationaux	Voir « Communications voix internationales »	Voir « Communications voix internationales »
Numéros spéciaux	0,09 € / min + Surtaxe éditeurs	0,09 € / min + Surtaxe éditeurs
<b>Renvoi d'appel &amp; rappel du correspondant</b>	0,09 € / min + Surtaxe éditeurs	0,09 € / min + Surtaxe éditeurs
<b>Autres appels</b>	Hors organisation VPN : 0,09 € / min Appels infos conso SFR : 0,09 € / min (inclus pour la Ligne Nomade)	N/A
<b>Annuaire</b>	Les appels vers les Renseignements Téléphoniques sont décomptés du forfait, et la (les) surtaxe(s) et/ou le(s) coût(s) d'accès correspondant au tarif affiché par le fournisseur est (sont) facturé(s) hors forfait.	

### 3.2 Communications voix internationales

#### 3.2.1 Communications voix depuis la France

##### 3.2.1.1 Communications voix depuis la France (Ligne Bureau & Ligne Nomade)

Tarifs à la minute décomptés à la seconde dès la première seconde (hors n° spéciaux, services surtaxés et communications Data)	Ligne Bureau	Ligne Nomade
<b>Europe</b> Vers le fixe Europe réglementaire : Açores, Alands, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Saint Marin, Suède, Vatican Vers le fixe Reste Europe : Andorre, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse Vers le mobile Europe réglementaire et le Reste Europe Vers le fixe : Désirade, Guadeloupe, Guyane Française, Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes, St Barthélemy, Saint Martin, St Pierre & Miquelon Vers le mobile : Désirade, Guadeloupe, Guyane Française, Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes, St Barthélemy, Saint Martin, St Pierre & Miquelon	Inclus	Inclus
<b>DOM</b>	0,34 €	Inclus
<b>Europe élargie</b>	0,43 €	0,50 €
<b>Maghréb</b>	0,43 €	0,50 €
<b>Amérique du Nord</b>	Inclus	Inclus
<b>Afrique</b>	0,85 €	1,00 €

Amérique Latine & Caraïbes	Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, Rwanda, Sao Tome & Principe, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zanzibar Anguilla (île), Antigua-et-Barbuda (île), Argentine, Aruba (île), Bahamas, Barboussa (île) de la, Belize, Bermudes, Brésil, Cayman (îles), Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Dominique (Rép.), Dominque (île de la), Equateur, Galapagos (îles), Grenade (île de la), Guatemala, Guyana, Haïti, Honduras, Jamaïque (île), Mexique, Nicaragua, Panama, Pérou (île de), Paraguay, Pérou, St Kitts & Nevis (île), St Maarten (île) - Antilles Néerlandaises, St Vincent (île), Ste Lucie (île), Surinam, Trinité et Tobago (île), Turks & Caicos, Uruguay, Venezuela, Vierges (îles) Britanniques	0,85 €	1,00 €
Asie Pacifique Russie	Afghanistan, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bhoutan, Biélorussie/Belarus, Brunei, Cambodge, Chine, Corée du Sud, Fidji (île), Géorgie, Guam (île de), Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Karakatcha, Kazakhstan, Kirghizistan, Laos, Macao, Malaisie (îles), Maldives (île), Mongolie, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Pakistan, Palaos, Palaos, Nouvelle-Géorgie, Philippines, Rodrigues (île), Russie, Saïpan (île de), Samoa, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Tadjikistan, Taïwan, Tasmanie (île), Thaïlande, Tibet, Timor Oriental, Timor (île de), Turkménistan, Vanuatu (île), Vietnam	0,85 €	1,00 €
Moyen-Orient	Arabie Saoudite, Bahreïn, Emirats Arabes Unis, Irak, Iran, Israël, Jordanie, Kish (île de), Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Syrie, Yémen	0,85 €	1,00 €
COM	Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française	0,85 €	1,00 €

		Ligne Bureau	Ligne Nomade
Option appels illimités vers l'Asie (fixes & mobiles)	Afghanistan, Arménie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bhoutan, Biélorussie/Belarus, Brunei, Cambodge, Chine, Corée du Sud, Fidji (Îles), Géorgie, Guam (Île de), Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Kabaksh, Kazakhstan, Laos, Macao, Malaisie, Maldives (Îles), Mongolie, Népal, Ouzbékistan, Pakistan, Palaos, Papouasie Nouvelle-Guinée, Rodrigues (Îles), Saïpan (Île de), Samoa, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Tadjikistan, Taïwan, Tasmanie (Île), Thaïlande, Tibet, Timor Oriental, Tadjikistan, Tadjikistan, Turquie, Vanuatu (Îles), Vietnam.	25 € / ligne / mois	

### 3.2.1.2 Communications voix depuis la France (Ligne Fax et Ligne analogique)

Tarifs à la minute décomptés à la seconde dès la première seconde (appels hors Visio, numéros spéciaux, services surtaxés et communications Data). En cas de non-précision d'une destination, le tarif appliqué sera de 0.95 € ht / min

		Ligne Fax et Ligne analogique	
		Fixes vers fixes	Fixes vers mobiles
Tarifs à la minute décomptés à la seconde dès la première seconde (appels hors Visio, numéros spéciaux, services surtaxés et communications Data). En cas de non-précision d'une destination, le tarif appliqué sera de 0,95 € ht / min			
Europe	Açores, Alands, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Saint-Marin, Suède, Suisse, Vatican.	0,07€ à partir de la Ligne analogique inclus à partir de la Ligne Fax	0,25 €
DOM & COM	Désirade, Guadeloupe, Guyane Française, Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes, St Barthélemy, Saint Martin, St Pierre & Miquelon.	0,18€ à partir de la Ligne analogique inclus à partir de la Ligne Fax	0,30 €
Reste Europe	Albanie, Biélorussie, Bosnie, Croatie, Féroé (Iles)*, Groenland*, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine	0,28 € inclus à partir de la Ligne Fax	0,45 €
Amérique du Nord	Etats-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Iles Vierges Américaines, Canada.	0,07€ à partir de la Ligne analogique	0,07€ à partir de la Ligne analogique
Maghreb	Algérie, Maroc, Tunisie	0,28 €	0,32 €
Afrique & Océanie	Afrique du Sud, Angola, Ascension (Iles)*, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Centrafrique, Comores, Congo, Congo (République Démocratique), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée*, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale*, Kenya, Lesotho*, Libéria*, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice / Rodrigues (Iles)*, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie française, Rwanda, Sainte Hélène*, Sao Tomé et Principe*, Sénégal, Seychelles*, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland*, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis et Futuna*, Zambie, Zimbabwe	0,57 €	0,74 €
Amérique Centrale	Anguilla*, Antigua et Barbuda*, Antilles Néerlandaises*, Aruba*, Bahamas*, Barbade*, Belize*, Bermudes (Iles)*, Cayman (Iles)*, Costa Rica, Cuba*, Dominicaine (République), Dominique*, Falkland (Iles Malouines)*, Grenade*, Guatemala*, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat*, Nicaragua, Panama, Saint Kitts et Nevis*, Saint Vincent* et Grenadines*, Sainte Lucie*, Salvador (El), Trinité et Tobago*, Turks et Caïcos*, Vierges britanniques (Iles)*	0,78 €	0,95 €
Amérique du Sud	Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane*, Pérou (Ile de)*, Paraguay, Pérou, Surinam, Uruguay, Venezuela	0,42 €	0,58 €
Asie & Australie	Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du sud, Emirats Arabes Unis, Géorgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan*, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan*	0,26 €	0,42 €
Reste Asie & Océanie	Afghanistan, Antartique*, Arabie Saoudite, Arménie, Bahrein, Bangladesh, Bhoutan*, Brunei, Cambodge (Kampuchea), Christmas (Iles)*, Cocos (Iles)*, Cook (Iles)*, Corée du nord*, Diego Garcia (Iles)*, Fidji (Iles)*, Inde, Indonésie, Irak, Iran, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati*, Liban, Liban, Macao, Maldives*, Marshall (Iles)*, Micronésie*, Mongolie, Myanmar (Birmanie)*, Nauru (Iles)*, Népal*, Niue (Iles)*, Norfolk*, Oman*, Ouzbékistan*, Pacifique Sud (Iles du), Pakistan, Palau*, Papouasie & Nouvelle Guinée*, Qatar, Saïpan (Iles Mariannes)*, Salomon (Iles)*, Samoa Américaines (Iles)*, Samoa Occidentales (Iles)*, Sri Lanka, Syrie, Timor Oriental*, Tokelau (Iles)*, Tonga*, Tuvalu*, Vanuatu*, Viêt Nam, Yémen*	0,73 €	0,90 €

\* Le tarif des appels fixes vers mobiles est équivalent au tarif des appels fixes vers fixes.

### 3.3 Communications voix depuis l'international (Ligne Nomade)

### 3.3.1 SMS / MMS vers l'international

Tarif unique quelle que soit la zone, sous réserve que l'opérateur du destinataire permette la réception de SMS / MMS provenant des Clients SFR. L'émission et la réception d'un MMS peuvent déclencher une communication Data.

SMS à l'unité		MMS à l'unité		
0.25 € / envoi		Texte : 0.50 € / envoi	Photo : 1 € / envoi	Vidéo : 1.84 € / envoi

### 3.3.2 Pack Jour Voix Intense

En Europe / DOM vers cette zone	USA vers cette zone	En Reste du Monde
Appels et SMS illimités pour 3€ par jour	20 minutes émises ou reçues + 20 SMS par jour pour 3 € (au-delà des 20 minutes : 0,25 €/minute émise ou reçue au-delà des 20 SMS : 0,09 €/SMS émis)	1,70 €/minute émise ou reçue 0,25 €/SMS émis

Les appels émis et reçus sont facturés à la seconde dès la première seconde en Europe/DOM/USA et à la seconde après 1 minute indivisible en Reste du Monde (appels hors Visio, n° spéciaux, services surtaxés, et communications Data). Le Pack Jour est valable sur une journée calendaire de 0h à minuit, heure locale du pays de déclenchement du Pack Jour (si le Client ne communique pas dans la journée, il ne paie rien). La réception de SMS est gratuite, et n'est pas décomptée du Pack Jour.

### 3.3.3 Forfait Ajustable Voix Monde

Volume de consommation (minutes émises / reçues par mois)	En Europe, DOM, Amérique du Nord Tarif mensuel vers cette zone	En Reste du monde Tarif mensuel vers cette zone
0 minute	0 €	0 €
Jusqu'à 20 minutes	6 €	25 €
Jusqu'à 60 minutes (1 heure)	15 €	66 €
Jusqu'à 120 minutes (2 heures)	28 €	120 €
Jusqu'à 240 minutes (4 heures)	50 €	230 €
Jusqu'à 480 minutes (8 heures)	90 €	450 €
Jusqu'à 720 minutes (12 heures)	120 €	660 €
Tarif au-delà du dernier palier	0,25 €/minute émise ou recue	1,70 €/minute émise ou recue

Les appels émis et reçus sont facturés à la seconde après 30 secondes indivisibles en zone « Europe / DOM / Amérique du Nord » et à la seconde après 1 minute indivisible en zone « Reste du Monde » (appels hors Visio, numéros spéciaux, services surtaxés, et communications Data). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois en cours, il ne paie rien). La souscription ou la résiliation du Forfait Ajustable Voix Monde prend effet lors de la prochaine période de facturation.

### 3.3.4 Option Monde - facturation des appels au compteur (application de l'Euro tarif en Europe réglementaire & DOM)

#### 3.3.4.1 Communications voix et Visio émises depuis l'international

Appels depuis	Europe réglementaire & DOM	Reste Europe	Europe élargie, Maghreb, Amérique du Nord	Afrique, Amérique latine, Caraïbes, Asie Pacifique Russie, Moyen-Orient, COM
Europe réglementaire & DOM	0,29 € (0,19 € au 1/07/14)	0,35 €	0,99 €	2,20 €
(tarif visio)	(1,08 €)	(1,18 €)	(1,83 €)	(3,04 €)
Reste Europe	0,35 €	0,35 €	0,99 €	2,20 €
(tarif visio)	(1,18 €)	(1,18 €)	(1,83 €)	(3,04 €)
Europe élargie, Maghreb & Amérique du Nord	0,99 €	0,99 €	0,99 €	2,20 €
(tarif visio)	(1,83 €)	(1,83 €)	(1,83 €)	(3,04 €)
Afrique, Amérique latine & Caraïbes, Asie	2,20 €	2,20 €	2,20 €	2,20 €

Pacifique Russie, Moyen-Orient, COM (tarif visio)	(3,04 €)	(3,04 €)	(3,04 €)	(3,04 €)
--	----------	----------	----------	----------

Les appels émis sont facturés à la seconde après 30 secondes indivisibles en zone « Europe réglementaire & DOM » et à la seconde après 1 minute indivisible pour les autres zones (appels hors numéros spéciaux, services surtaxés, et communications Data).

**3.3.4.2 Communications voix et Visio reçues depuis l'international**

Réception d'appel depuis...	Europe réglementaire & DOM	Reste Europe	Europe élargie, Maghreb	Amérique du Nord	Afrique, Amérique latine, Caraïbes, Asie Pacifique Russie, Moyen-Orient, COM
Tarif (en € / min)	0,08 € (0,05 € au 1/07/14)	0,11 €	0,29 €	0,75 €	0,99 €
(tarif visio en € / min)	(0,49 €)	(0,52 €)	(0,71 €)	(1,17 €)	(1,41 €)

Les appels reçus sont facturés à la seconde dès la première seconde en zone « Europe réglementaire & DOM » ; à la seconde après 1 minute indivisible pour les autres zones

**3.3.4.3 SMS / MMS depuis l'international**

SMS à l'unité	MMS à l'unité
<b>SMS émis</b> (sous réserve que l'opérateur du destinataire permette la réception de SMS provenant des Clients SFR) ➤ Europe réglementaire & DOM : 0,09 €/envoi (0,06 €/envoi au 1/07/14) ➤ Reste Europe : 0,11 € / Envoi ➤ Reste du Monde : 0,25 € / Envoi	<b>MMS émis quelle que soit la région</b> (sous réserve que l'opérateur du destinataire permette la réception de MMS provenant des Clients SFR) ➤ Texte : 0,63 € / Envoi ➤ Photo : 1,22 € / Envoi ➤ Vidéo : 2,26 € / Envoi
<b>SMS reçu</b>	<b>Emission ou réception de MMS</b>
Gratuit	Déclenchement de communication Data possible

**3.4 Communications data hors forfait (Ligne Nomade)**

**3.4.1 Communications data depuis l'international**

**3.4.1.1 Pack jour Data Intense**

Europe / DOM /	USA	Reste du Monde
1 Go pour 5€ par jour (au-delà de 1Go : 0,25 €/Mo)	100 Mo par jour pour 5 € (au-delà de 100 Mo : 0,25 €/Mo)	15 Mo par jour pour 15 € (au-delà de 15 Mo : 6 €/Mo)

La facturation est réalisée par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles. Le Pack Jour est valable sur une journée calendaire de 0h à minuit, heure locale du pays de déclenchement du Pack Jour (si le Client ne communique pas dans la journée, il ne paie rien). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée. Le Pack Jour inclut gratuitement un service d'alerte SMS au déclenchement puis à l'épuisement du volume inclus.

**3.4.1.2 Forfait Ajustable Data Monde**

Volume de consommation Mo mensuel	En Europe DOM Amérique du Nord Tarif mensuel	En Reste du monde Tarif mensuel
0 minute	0 €	0 €
Jusqu'à 15 Mo	14 €	39 €
Jusqu'à 40 Mo	20 €	79 €
Jusqu'à 90 Mo	35 €	160 €
Jusqu'à 200 Mo	55 €	300 €
Jusqu'à 500 Mo	95 €	600 €
Jusqu'à 1 Go	150 €	1000 €
Tarif au-delà du dernier palier	0,25 € / Mo	6 € / Mo

La facturation est réalisée par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles. Elle s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois, il ne paie rien). Le Forfait Ajustable Data Monde inclut gratuitement un service d'alerte SMS en fonction de la consommation du Client. La souscription ou la résiliation du Forfait Ajustable Data Monde prend effet lors de la prochaine période de facturation.

**3.4.1.3 Option Monde**

Europe réglementaire & DOM	Reste Europe & Etats-Unis	Reste du monde
0,45 €/Mo	6 € / Mo	9 € / Mo

La facturation est réalisée par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles.

**3.4.1.4 Services de maîtrise des communications data à l'international**

Pour maîtriser la facture des communications data à l'international avec les alertes SMS de SFR (envoyées selon l'atteinte de certains seuils en euros, par période de facturation) :

- **Multi-Alerting Monde** (inclus automatiquement) : Alertes à 25, 50, 100, 200 et 300 € de communications data à l'international
- **Suivi Conso Internet International** (disponible gratuitement sur demande) : Alerte à 40 € puis blocage à 50 € de communications data à l'international
- **Multi-Alerting & Blocage Monde** (disponible gratuitement sur demande) : Alertes à 25, 50, 100, 200 € puis blocage à 300 € de communications data à l'international

Ces services sont complémentaires aux services d'alerte inclus dans le cadre de l'Option Data Mobile à l'international. Ces services ne s'appliquent que sur les communications data à l'international qui sont réalisées en GPRS/Edge/3G/3G+ (hors Wi-Fi, Visio et coûts Fixe MMS & SVA). Ils sont incompatibles avec un service d'interdiction d'usage des SMS (barring Texto®), avec les tablettes numériques ne supportant pas les services SMS et avec les solutions Accès Dédicé Sécurisé, IMS Réseau SFR, Réseaux Tiers et Machine To Machine.

**4. Services Complémentaires (Ligne Nomade)**

**4.1 Services complémentaires**

		Frais de mise en service	Tarif mensuel
<b>Option Data Mobile Premium</b> Engagement minimum de 12 mois	12 Go inclus en France métropolitaine <sup>(4)</sup> , au-delà, débit réduit sans facturation.		10 € / Ligne
<b>Option Confort</b> Sans engagement de durée	Dual Carrier, 4G (sur demande), SFR Répondeur +, SFR Wi-Fi, Usages Modem, SMS illimités, MMS illimités, SFR TV, Option 2 <sup>e</sup> SIM Pour bénéficier du Très Haut Débit Mobile, sans réduction de débit, au-delà des 12 Go inclus dans l'Option Data Mobile Premium L'Option Confort se substitue au service inclus d'accès illimité aux applications Cloud proposées par SFR Business Team. Au-delà du volume Data inclus dans l'offre, l'accès aux applications Cloud proposées par SFR Business Team se poursuit sans réduction de débit aux conditions tarifaires de l'Option Confort.		5 € / Ligne / Go supplémentaire
<b>Option BlackBerry® Serveur BES</b> Sans engagement de durée	Pour les Entreprises utilisant un serveur BES et un Terminal BlackBerry® (OS 7 et inférieur). Incompatible avec l'Option pour BlackBerry® BIS / BES Express		3 € / Ligne
<b>Option BlackBerry® BIS / BES Express</b> Sans engagement de durée	Pour les Entreprises utilisant des Terminaux BlackBerry® (OS 7 et inférieur), mais n'ayant pas de Serveur BES. Incompatible avec l'Option pour BlackBerry® Serveur BES		Inclus (sur demande)
<b>SFR Pass TV Smartphone</b> Sans engagement de durée	Pour accéder à plus de 170 chaînes de télévision en direct ou à la demande avec une haute qualité vidéo. → Consommations décomptées de l'Option Data Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur <a href="http://www.sfrbusinesssteam.fr">www.sfrbusinesssteam.fr</a> .		Inclus (sur demande)
<b>SFR Business Apps</b>	Pour accéder depuis le Terminal Mobile aux services SFR Business Team compatibles avec l'Option Data Mobile sur « businessapps.sfr.fr » → Consommations décomptées de l'Option Data Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur <a href="http://www.sfrbusinesssteam.fr">www.sfrbusinesssteam.fr</a> .		Inclus
<b>Option Parc Duo</b> Sans engagement de durée	Pour répartir la facturation d'une même ligne entre l'entreprise et son collaborateur Utilisateur.		1,5 € / Ligne
<b>Espace Client</b>	Outil de gestion, de contrôle & d'analyse des consommations de la flotte avec 5 modules : « Gérer le parc », « Suivre le parc », « Analyser la facture », « Gérer la Convergence » & « Administrer le compte »		Inclus
<b>Info Facture</b>	• SMS « Info Facture standard » : notifie à l'utilisateur le montant de sa consommation mensuelle, en net remisé • SMS « Info Facture détails », incluant dans le SMS un hyperlien vers le détail de sa facture	2 € 3 €	1 € / Ligne 1,20 € / Ligne
<b>Offre de suspension <sup>(7)</sup></b>	Pour suspendre provisoirement une ou plusieurs ligne(s) mobile(s) <sup>(8)</sup> de 1 à 10 mois. La facturation de l'abonnement mensuel ainsi que les services inclus et options qui y sont attachés sont interrompus pendant toute la durée de la suspension <sup>(9)</sup>		Pack de Base INITIAL : gratuit Pack de Base INTEGRAL : 5 € / Ligne

Portabilité du numéro mobile	Tarif
➤ Effectuée dans un délai nominal maximum de 3 jours ouvrables à compter de la demande (sauf demande d'une date différente de portabilité) ➤ Portage effectué du lundi au samedi, hors jours fériés ➤ Durée maximum d'interruption de service due au portage : 4 h	12,54 € / Numéro



<b>Services ponctuels et occasionnels</b> (à la demande de l'entreprise)	➤ Demande de changement de n° d'appel	15,05 € / Changement
	➤ Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions	8,78 € / Ligne / Rejet
	➤ Rejet de chèque pour insuffisance de provisions	18,81 € / Ligne / Rejet
	➤ Avancement facturation	230 € / Ligne / Avancement
	➤ Dépôt de garantie	760 € / Ligne
	➤ Synchronisation avec la carte SIM SFR 200 numéros	0,42 € / Synchronisation
		Espace Client
	➤ Suspension <sup>(10)</sup> / remise en service carte SIM	Sans frais
	➤ Désactivation d'interdiction d'accès à un autre réseau (desimlockage)	10 € / ligne
	➤ Remplacement Carte SIM	54,34 € / Ligne
		(sans frais dès 4e mois) (10 € à partir du 4 <sup>e</sup> mois)
	➤ Demande de Duplicata de facture	Sans frais
	➤ Extraits de compte	6,27 € / Ligne / remplacement <sup>(11)</sup>
	➤ Relevés détaillés	Sans frais
		6,27 € / Duplicata <sup>(12)</sup>
		Sans frais

#### 4.2 Options SAV Echange Entreprises & SAV Echange Entreprises Multi

	SAV Echange Entreprises	SAV Echange Entreprise à la demande	SAV Echange Entreprise Multi
	➤ Garantie du Terminal Mobile pendant 24 mois lors de l'acquisition d'un Terminal Mobile neuf en cas d'ouverture de ligne ou d'offre de renouvellement SFR ➤ Echange du Terminal Mobile en panne contre un Terminal Mobile identique ou équivalent d'aspect neuf (dans la limite des Terminals Mobiles commercialisés par SFR) ➤ Livraison sous 24 heures à l'adresse choisie par l'entreprise (en France métropolitaine)		
<b>Terminals compatibles</b>	➤ Téléphones mobiles, PDA, Clé 3G ➤ Non inclus : iPhone et tablettes		➤ Téléphones mobiles, PDA, Clé 3G ➤ Inclus : iPhone
<b>Tarification</b>	Inclus	156 € par intervention	3 € / Ligne
<b>Terminal en panne</b> non retourné dans les 7 jours calendaires suivant la livraison du mobile d'échange	150 €	225 €	Iso sauf iPhone : iPhone 4S 16GB : 400 € // iPhone 4S 32GB : 475 € // iPhone 4S 64GB : 545 € // iPhone 5 16GB : 475 € // iPhone 5 32GB : 545 € // iPhone 5 64GB : 620 €
<b>Terminal en panne</b> faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie, mais non réparable			
<b>Terminal en panne</b> faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie, mais réparable	80 €	170 €	iPhone 3G / 3GS / 4 : 124,58 € // iPhone 4S : 166,39 € // iPhone 5 : 191,47 €
<b>Terminal en panne</b> retourné sans batterie et / ou chargeur		30 € par accessoire manquant	
<b>Contact Gestionnaire</b>	Pour déclencher un échange, contacter la Hotline Service Après-Vente Echange SFR, au 949 depuis le Terminal Mobile ou au 06 1000 4949 depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR), du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés		

#### 4.3 Option Protect Intégrale Entreprises

	Protect Intégrale Entreprises Smartphones & Tablettes (Samsung Galaxy, iPhone, iPad...)
	➤ Assurance accessible dans les 60 jours suivant l'ouverture de la ligne ou l'offre de renouvellement SFR
<b>Tarif mensuel par ligne</b> Engagement minimum de 12 mois	7 € TTC sans franchise appliquée - nombre de sinistres illimités (hors panne limité à 3 sinistres par an)
<b>Les garanties</b>	
➤ Vol (agression et effraction)	Valeur de remplacement
➤ Vol (à la tire, sauvegarde et introduction clandestine)	Valeur de remplacement
➤ Utilisations frauduleuses (remboursement des communications frauduleuses en cas de vol garanti)	Oui
➤ Carte SIM (remboursement coût remplacement)	Jusqu'à 25 € TTC
➤ Accessoires (remboursement en cas de vol ou dommage)	Jusqu'à 50 € TTC
➤ Dommage (matériel accidentel)	Valeur de remplacement
➤ Panne (à partir de la 3 <sup>ème</sup> année de l'appareil)	Oui
➤ Synchronisation du répertoire	Offerte

(1) Appels voix vers les fixes & mobiles en France métropolitaine (hors numéros spéciaux et courts). Le rappel du correspondant via messagerie n'est pas décompté des couched'appels incluses dans l'abonnement, il est facturé au prix de 0,09 € / minute. (2) Appels voix vers les fixes & mobiles en France métropolitaine (hors GSM Data, numéros spéciaux et appels émis depuis certaines Zones Blanches). 3h maximum par appel. (3) Appels voix émis depuis la France métropolitaine vers les fixes & mobiles des zones Europe, DOM et Amérique du Nord. Voir conditions et zones. (4) Au-delà, réduction du débit théorique maximal à 256 Kbit/s jusqu'à la prochaine facture, sans facturation supplémentaire. Les surtaxes des téléchargeements et services restent payants. (5) Appels voix vers les fixes en France métropolitaine, commençant par 01, 02, 03, 04, 05, vers les mobiles disposant de numéros métropolitains, vers les fixes des zones Europe & DOM et vers les fixes et mobiles de la zone Amérique du Nord. Le Client est informé que SFR se réserve le droit, après en avoir informé le Client par tout moyen, de résilier de plein droit et sans délai les « Appels voix inclus » de la Ligne Fax et de facturer à cette dernière l'ensemble des appels (appels vers les fixes en France métropolitaine émis après cette date au tarif de 0,015 € ht/min, appels vers les mobiles disposant de numéros métropolitains émis après cette date au tarif de 0,15 € ht/min et appels vers les fixes et mobiles des zones Europe, DOM et Amérique du Nord émis après cette date au tarif de 0,95 € ht/min), dans les cas suivants : l'utilisation pour un centre d'appel, l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique 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 téléphonique 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 téléphonique via une composition automatique et continue des numéros de téléphone, la cession ou la revente totale ou partielle de trafic téléphonique. (6) Dans le cadre d'un Pack Business Entrepreneurs Initial, la facturation mensuelle sera établie comme suit et selon le type de lignes choisi : Ligne Nomade à 59 € ht, Ligne Bureau à 36 € ht et Abonnement Site à 25 € ht. Dans le cadre d'un Pack Business Entrepreneurs Intégral, la facturation mensuelle sera établie comme suit et selon le type de lignes choisi : Ligne Nomade à 59 € ht, Ligne Bureau à 36 € ht et Abonnement Site à 64 € ht. (7) Souscription en complément de Pack Business Entrepreneurs sous réserve de ne pas être en défaut de paiement au cours des douze derniers mois, et de ne pas bénéficier d'offre de fidélité. Pendant la période de suspension, aucune modification ne peut être faite par le Titulaire de la ligne sur l'ensemble des Services suspendus. (8) Réserve aux Lignes Nomades actives depuis au moins 4 mois. Dans la limite de 20 % d'une flotte mobile et sous réserve que les lignes suspendues n'aient pas fait l'objet d'une précédente suspension dans les 12 derniers mois. Activation de l'Offre et remise en service de la ligne mobile à l'issue de la suspension au Jour-J du Service Principal. En cas de détention de l'Option « Carte jumelle » et/ou « Parc Duo » et/ou « 2e SIM », la suspension de la ligne principale entraîne la suspension de la ligne secondaire (et inversement). La Période minimale d'engagement associée au Service Principal, aux Services inclus et/ou aux Options de la ligne suspendue est prolongée de la durée de la suspension (calculée du Jour-J de suspension de la Ligne au Jour - J de remise en service) demandée par le client le jour de la suspension, nonobstant toute demande postérieure du Client. (9) A l'exception de l'option d'assurance Protect Intégrale Entreprises qui reste facturée pendant toute la durée de la suspension. (10) Hors offre de suspension pouvant être souscrite en option. (11) Prestation offerte pour les cas suivants : ligne ouverte depuis moins d'un mois, carte SIM activée depuis moins d'un mois, ligne secondaire de l'Option 2<sup>e</sup> SIM et échec de déblocage via le Site Web ou le 963. (12) Aucun duplicata relevant d'une période de facturation supérieure à douze mois à compter de la date de la demande ne pourra être délivré.

Date : \_\_ / \_\_ / \_\_

Signature et Cachet de la société :