

**CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA MOBILE SFR BUSINESS – SEPTEMBRE 2016**

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture de Services mobile SFR Business. Elles viennent en complément et/ou dérogent aux Conditions Générales SFR Business. Des Conditions Spécifiques peuvent les compléter et/ les amender.

**1. Objet**

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 à titre principal d'émettre et recevoir en France métropolitaine des communications Voix et/ou SMS/MMS, et/ou Data mobile, nationales vers la France métropolitaine, à l'exclusion de tout usage M2M, dans la limite de la zone de couverture du Réseau mobile de SFR, et, à titre accessoire 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, à titre accessoire et 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. Accès**

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, 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 SFR 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, le contrat SFR initialement en vigueur est résilié et est remplacé par le nouveau Contrat SFR Business 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. Durée****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 et commençant à courir à compter de la Mise en Service. 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 « 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. Facturation****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. Mises en garde****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 renvoi d'appels vers les numéros internationaux est interdit.

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.

### 5.3 Usages internationaux

Le Client est informé que les usages vers et depuis l'international sont accessoires à l'ensemble des communications nationales depuis la France métropolitaine réalisé dans le cadre de son Service Principal mobile, et sont soumis à un comportement raisonnable détaillé au Contrat (Conditions Tarifaires ou Conditions Financières).

### 5.4 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Pour les Services comportant (i) un nombre illimité de communications Voix et/ou Data et/ou de SMS/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, de nombre d'appels, de nombre de correspondants, et/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 une tranche satellitaire ou à partir d'un réseau satellitaire, les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client,
- les numéros d'accès wap et web, ainsi que les communications fax/data, les connexions Wap CSD
- la visio,
- les SMS/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.

### 5.5 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.

### 5.6 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.

### 5.7 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.

### 5.8 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.

### 5.9 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. 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.

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. Notification des Incidents

Dès qu'il a connaissance de la survenance d'un Incident, le Gestionnaire doit déclarer le déclarer à SFR soit directement via l'Espace Client, soit en contactant le Service Clients aux Heures et Jours Ouvrés.

Le Client fournira 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.

Pour toute déclaration d'Incident, SFR procédera à :

- l'identification de la personne déclarant un Incident et vérification de son habilitation,
- l'identification du Contrat et du niveau de service Commandé.

Une fois la qualification effectuée, un Ticket d'Incident sera enregistré dans le système de gestion avec un identifiant unique nécessaire au suivi de l'Incident.

## 8. 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

SFR Business, une marque de la société SFR.

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. Résiliation

#### 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 Numéro 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.

## 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.

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

**Hotspot** : points d'accès WIFI.

**Incident** : dysfonctionnement technique perturbant le Service.

**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.

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

**M2M** : les communications M2M consistent, dans un ensemble de systèmes automatisés dans le cadre d'un processus métier, en la mise en relation de machines ou d'objets intelligents avec le système d'information d'une organisation ou d'une entreprise via des réseaux de communications électroniques généralement sans intervention humaine.

Cependant, lorsque l'utilisateur final peut intervenir, et à la différence de l'utilisation des Services mobiles, ce n'est que pour utiliser à titre principal des fonctionnalités d'une application métier, conformément à l'objet principal de son Contrat, sans pouvoir lui-même directement et librement disposer de la connexion aux réseaux de communications électroniques de la machine. La connexion aux réseaux de communications est donc utilisée à titre principal par les applications métiers qui s'appuient sur les informations remontées par les

machines. Lorsque l'utilisateur final peut disposer de la connexion aux réseaux de communications électroniques, cela ne peut constituer qu'un usage accessoire aux usages réalisés dans le cadre d'une application métier, restreint par des mesures techniques visant à les limiter (en volume et/ou en types d'usage).

L'application métier désigne une solution informatique permettant d'informatiser et d'automatiser un ou plusieurs processus de gestion (processus métier) de l'entreprise. Le paramétrage de l'utilisation de la connexion est prédéfini au sein de l'application métier sans que l'utilisateur final puisse le modifier.

**Migration** : possibilité ouverte au Client de migrer son Service mobile commandé au titre d'une offre SFR Business, ou sous certaines conditions une offre SFR, vers un Service mobile d'une offre SFR Business.

**Mise en Service** : date à laquelle le Service est accessible par le Client qui correspond :

- pour un Service Principal : après réception de sa Carte SIM par le Client, à la date à laquelle il peut émettre et recevoir des communications.
- pour un Service Complémentaire : à la date indiquée par SFR au cours du processus de Commande.

**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 et compatibles avec les Services mobiles SFR Business, que le Client associe à un Service SFR Business, 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.

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A CERTAINS SERVICES DE COMPLEMENT DE COUVERTURE MOBILE INDOOR SFR BUSINESS  
OCTOBRE 2015**

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE  
« SFR FEMTO ENTREPRISE » - NOVEMBRE 2014**

**1. Définitions**

**Couverture SFR indoor 3G** : 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, disponible dans la zone de couverture du Réseau mobile SFR, réservé au Client d'une offre mobile et/ou de convergence SFR Business. Le Service consiste à fournir sur le Site du Client une Couverture SFR indoor 3G, 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 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 3G 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,
- 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 tiers de communications électroniques. Dans ce dernier cas, lorsque le Boîtier est raccordé à un lien DSL souscrit auprès d'un opérateur tiers de communications électroniques, SFR ne saurait être tenue pour responsable de toute incompatibilité ou dysfonctionnement du Service.
- 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 PARTICULIÈRES RELATIVES AU SERVICE  
« COUVERTURE SITE ETENDUE 3G » - OCTOBRE 2015****1. Définitions**

**Communication Voix** : communication téléphonique de personne à personne.  
**Couverture SFR indoor 3G** : couverture radioélectrique 3G/3G+ optionnelle, de confort, de portée géographiquement limitée, complémentaire du Réseau Mobile SFR, permettant au Client, d'utiliser ou de faciliter l'utilisation de ses Services mobile SFR à l'intérieur d'un Site, dans un bâtiment.  
**DSL (Digital Subscriber Line)** : technologie 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.  
**Fibre Optique** : technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.  
**Accès Haut Débit** : désigne tout circuit de communications électroniques fourni par SFR permettant de raccorder le Site au Réseau SFR, avec un haut débit via la technologie DSL (SDSL) ou Fibre Optique.  
**Equipements SFR** : Equipements comprenant un équipement intermédiaire de communications filaires et l'équipement de Communications électroniques permettant de fournir le Service. Ces équipements permettent de gérer, selon l'Accès Haut Débit déployé, jusqu'à cent vingt (120) communications mobile simultanées à partir du ou des Services mobile SFR du Client.  
**Fiche de Demande de Visite Technique** : 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 techniques du Site, et à la configuration de celui-ci.  
**Heures Ouvrées** : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.  
**Infrastructure de Communications électroniques** : ensemble des installations techniques de SFR sur le Site nécessaires à l'installation et au fonctionnement du Service sur le Site.  
**Jour Ouvré** : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France.

**2. Description du Service**

Le Service est un Service Principal mobile SFR Business, disponible en France métropolitaine, réservé au Client d'une offre mobile et/ou Packs Business de SFR Business. Il consiste à fournir sur le Site une Couverture SFR indoor 3G. Le Service inclut un Accès Haut Débit, ainsi que les Equipements SFR, nécessaires au Service.

**3. Pré-requis****3.1 Conditions de Commande**

La Commande du Service est ouverte pour un Site éligible, après avis favorable à l'issue d'une visite de Site.

**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 de Demande de Visite Technique.

**3.2.1 La visite de Site en amont du déploiement**

Une visite sur Site sera effectuée par SFR, afin de confirmer la faisabilité de la mise en œuvre du Service, d'étudier la conformité du Site et de définir les éventuels aménagements nécessaires.

SFR remettra par la suite au Client un compte-rendu de visite de Site qui précisera :

- soit que le Site ne remplit pas les critères de qualification lui permettant de commander le Service ;
- soit que le Site est éligible pour commander le Service.

Le compte-rendu de visite de Site demeurera valide six (6) 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 de 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 éventuels surcoûts seront à la charge du Client.

Selon le résultat de la visite de Site, SFR se réserve le droit d'accepter, accepter sous conditions ou refuser la Commande du Client, notamment sur la base des critères suivants :

**3.2.2 L'éligibilité du Site à la technologie DSL ou Fibre Optique - Mandat**

Cette éligibilité est essentiellement fondée sur la possibilité ou non de raccorder le Site du Client au moyen d'un Accès Haut Débit, avec un débit suffisant pour pouvoir supporter les Infrastructures de Communications Electroniques de SFR.

Le client donne mandat à SFR pour effectuer toutes les démarches nécessaires aux éventuelles opérations de dégroupage.

Jusqu'au prononcé de la réception du Service, dans l'hypothèse où SFR ne pourrait, ou ne serait pas autorisée, à effectuer le raccordement du Site, l'installation du Service serait automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'indemnités.

**3.2.3 Conformité des infrastructures du Site du Client**

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations requises relatives à ses activités et à son Site, qu'il lui appartient d'obtenir notamment au regard de la réglementation et des contrats le liant éventuellement à des tiers, en particulier au propriétaire du Site.

En cas de non-conformité du Site, le Client devra procéder à ses frais, aux installations et mises en conformité requises, avant l'installation du Service.

**3.3 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, qui, sauf contrainte particulière, devrait intervenir dans les trois (3) mois suivant la Commande. Cette date indicative est susceptible de modification par SFR, le client en étant le cas échéant informé, 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. La prestation de desserte interne réalisée par SFR comprend :  
- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur maximale de cinquante (50) mètres entre l'antenne principale dite Microcell et la ou les antenne(s) déportée(s) ;  
-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 la Couverture SFR indoor 3G sera opérationnelle et pourra accueillir les premières communications électroniques.

**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(s) dysfonctionnement(s) constaté(s). Lorsqu'un dysfonctionnement ne pourra être résolu, SFR pourra proposer au Client de procéder à la désinstallation du Service. Le cas échéant, le Client 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.

**5. Durée**

La Période minimale d'engagement à laquelle le Service est soumis est précisée au Bon de Commande.

**6. Conditions financières**

Les Tarifs figurent dans les conditions tarifaires. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service par rapport au début du mois suivant. Toutes les prestations non prévues au Contrat demeureront à la charge exclusive du Client.

**7. Engagements du Client****7.1 Equipements SFR**

Les Equipements SFR devront rester en place pendant toute la durée 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 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 entretiendra les Equipements SFR, hors câblage, selon les règles de l'art, sous sa seule responsabilité. 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 contactera SFR avant toute intervention à proximité des Equipements SFR. SFR indiquera le cas échéant les consignes particulières à respecter.

**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 disponibles et que les Equipements du Client soient opérationnels.

**7.2.2 Sur le Site :**

Le Client s'engage à garantir à SFR et aux personnes désignées par elle l'accès au Site et aux Equipements 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.

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 Service, celui-ci devra en informer SFR, à l'attention de son interlocuteur commercial, par écrit avec un préavis d'un (1) mois, et préciser la durée prévisionnelle de cette suspension. 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 nouvel déplacement. Le Client assumera l'intégralité des frais y afférents, en ce compris, les frais dus à SFR au titre du déplacement des Equipements SFR, fixés sur la base des Tarifs. En cas d'impossibilité pour le Client de mettre à disposition de SFR un emplacement de substitution dans les conditions susvisées, SFR pourra résilier le Service pourra être résilié de plein droit sans indemnité pour le Client.

**7.3 Réparation**

En cas de panne d'un Equipement SFR, le Client doit contacter le Service Client de SFR Business. SFR assurera, à ses frais, la réparation en Jours et Heures Ouvrés.

Sont exclues de la prise en charge par SFR, et seront facturées au Client, les détériorations des Equipements SFR et/ou de leurs accessoires imputables au Client, ou à une cause naturelle ou une surtension.

En cas de perte, de vol ou de bris d'un Equipement SFR, le Client s'engage à en informer le Service Client SFR Business, 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. Le cas échéant, SFR procédera à l'installation d'un nouvel Equipement SFR sur le Site et facturera au Client le

montant de l'Equipement SFR initialement remis, ainsi que les coûts d'installation du nouvel Equipement SFR.

**7.4 Restitution**

Le Client est tenu par une obligation de restitution des Equipements SFR, dans un délai d'un (1) mois à compter de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, dont il devra s'acquitter exclusivement dans les conditions suivantes :

- SFR procédera à la désinstallation et au retrait des Equipements SFR ; le Client s'engageant à ce titre à faciliter ces opérations ;
- le Client s'interdit expressément de procéder lui-même auxdites opérations.

Les éventuels frais de remise en état du Site résultant du retrait des Equipements SFR, seront à la charge du Client.

**8. Responsabilité****8.1 Responsabilité vis-à-vis des Equipements SFR**

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**

Le Client est informé et accepte que la Couverture SFR Indoor 3G dont il bénéficiera dans le cadre du Service :

- ne sera pas uniforme sur l'ensemble du Site ; certaines zones pouvant ne pas être couvertes. Le détail des zones couvertes figure au compte-rendu de visite de Site.
- Ne pourra couvrir une superficie supérieure à quatre mille (4000) mètres carrés, étant entendu que cette superficie maximale dépend de manière directe de nombreux facteurs (agencement du site, structure du bâtiment, type et nombre d'Equipements SFR déployés),
- Ne peut permettre un nombre de Communications simultanées supérieur à cent vingt (120) ; étant entendu que cette capacité maximale ne peut être atteinte que sous réserve d'un Accès Haut Débit adéquat.

La responsabilité de SFR ne pourra pas être engagée en cas de contestation du Client sur les zones de couverture et/ou sur les performances du Service, pour autant que les griefs sur ces critères découlent des contraintes susmentionnées.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINS SERVICES MOBILES SFR BUSINESS  
(Services Complémentaires, Inclus ou Optionnels) – AVRIL 2016**

Les Conditions Spécifiques des Services complètent les Conditions Générales et Particulières mobile SFR Business. Les dispositions desdites Conditions non modifiées par les Conditions Spécifiques suivantes demeurent pleinement applicables.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVE AU SERVICE  
« SUSPENSION » DE LIGNE MOBILE - FEVRIER 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.

**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 ».



**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« OFFRE DE RENOUVELLEMENT DE TERMINAUX MOBILES » (PACK  
SFR BUSINESS 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, ci-après dénommée « l'Offre ». L'Offre peut être proposée dans le cadre d'un Pack SFR Business déjà commandé ou hors Pack SFR Business. 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 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 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
- 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, 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, 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 Business, 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, 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 AU SERVICE D'EQUIPEMENT  
DIFFERE – SEPTEMBRE 2016**

**5. Définitions**

**Terminal Initial** : premier Terminal mobile en Pack SFR Business ou hors Pack que le Client peut acquérir concomitamment à la Commande du Service Principal lors de l'ouverture de la Ligne mobile, avec une offre mobile SFR Business dite « avec Terminal associé » ou « avec mobile associé », à un tarif préférentiel auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business.

**6. Objet**

Le Service Equipement Différé (ci-après, le « Service »), est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile.

**7. Description**

Le Service permet au Client de différer l'acquisition de son Terminal Initial, hors Clés et WebTrotter/Box de Poche, à une date ultérieure à celle de la Commande de son Service Principal.

Le Client pourra bénéficier de son Terminal Initial sous réserve qu'il en fasse la demande, et que celle-ci intervienne avant le terme de la Période Minimale d'Engagement de son Service Principal initialement précisé au Contrat. Toute absence de demande du Client ou de demande tardive, vaudra renonciation expresse et irrévocable de ce dernier au bénéfice de son Terminal Initial ; étant entendu que le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dédommagement à ce titre.

**8. Conditions d'accès au Service**

Le Service peut être commandé par tout Client d'une offre mobile SFR Business dite « avec Terminal associé » ou « avec mobile associé », permettant au Client d'acquérir un Terminal mobile associé à son Service mobile, à un tarif préférentiel auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business.

Lorsque le Service Principal de la Ligne mobile sur laquelle le Client souhaite commander le Service correspond à une offre de la gamme Forfaits Connectivité Mobile, le Service ne peut être commandé qu'à condition que le Client ait également commandé l'Option Formule Tablette lors de la Commande de son Service Principal.

La liste exhaustive des Services Principaux mobile compatibles est disponible auprès de votre interlocuteur commercial.

**9. Modalités du service**

Le fait de différer l'acquisition du Terminal Initial par rapport à la date de la Commande du Service Principal n'entraîne aucune modification des Tarifs, ni ne modifie la Période Minimale d'Engagement du Service Principal.

Le prix du Terminal Initial sera défini au jour de son acquisition.

**9.1 Compatibilités/incompatibilités**

Le Service est incompatible avec le Service Eco-Avantage.

Compatibilité de l'offre avec l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles

Le Service ne remet pas en cause l'éligibilité du Client à l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles, selon les conditions applicables à ladite Offre. Le Client ne pourra toutefois bénéficier de l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles qu'après avoir acquis son Terminal Initial.

**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, revendeur ou grossiste.

**2. Objet**

Le service « Les Options Data mobile » (ci-après le « Service ») est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile SFR Business 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'emails,
- gestion de calendrier, de carnet d'adresse et gestionnaire de tâches,

SFR Business, une marque de la société SFR.

- 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.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.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 [sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.fr) ou au Service Client SFR Business, 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. 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.

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 ou sur le site [sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.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, 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.fr](http://sfrbusiness.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 ou sur le site [sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.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 Dédié 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, 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.

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 menacés.

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 Terminaux 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.

**NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ET DE  
GARANTIES DES OFFRES D'ASSURANCE  
«PROTECT AVANCE» et « PROTECT ECRAN » - AVRIL 2016**

Contrats d'assurance collectifs n° AC491306 et n° AC491305 souscrits par SFR par l'intermédiaire d' ASSURANT FRANCE - Courtier en assurance (conformément à l'article L 520-1 II 1° b du Code des assurances) - SAS au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 45 rue Denis Papin, Lotissement Le Tourillon, Les Milles, 13100 Aix-en-Provence - N° ORIAS : 07030561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - RCS Aix-en-Provence B 493 481 881.

Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 61 rue Taitbout - 75009 Paris,

auprès de L'Équité, SA au capital de 22 469 320 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 572 084 697 RCS Paris.

Siège Social : 2 rue Pillet-Will 75009 Paris. Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026.

Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

ASSURANT FRANCE 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. Le capital de ASSURANT FRANCE est détenu majoritairement par le groupe d'assurance de droit américain ASSURANT. ASSURANT FRANCE n'a aucune obligation contractuelle d'exclusivité avec une entreprise d'assurance.

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 Avancé » et « Protect Ecran » sont accessibles à l'Adhérent ayant commandé un Contrat (**exclusion faite pour les offres Machine to Machine et le Prépayé Data**), comprenant l'achat d'un Terminal mobile chez 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.

## 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.

**Adhèrent :** Client d'un ou plusieurs Contrats, ayant commandé l'une des Options, « Protect Avancé » ou « Protect Ecran ».

**Assuré :** désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service mobile SFR Business commandé par l'Adhèrent pour ses besoins.

**Appareil garanti :**

- Dans le cadre des Options « Protect Avancé » et « Protect Ecran » :

Le Terminal mobile acquis neuf ou d'occasion auprès de SFR ou le terminal mobile acquis neuf auprès d'un distributeur agréé SFR Business, concomitamment à la Commande ou au renouvellement d'un Service principal mobile SFR Business, et que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business mentionnée sur le Contrat SFR Business ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par Ligne mobile), aux conditions définies par SFR.

Ou

(i) La tablette acquise neuve ou d'occasion auprès de SFR ou la tablette acquise neuve auprès d'un distributeur agréé SFR Business concomitamment à la Commande ou au renouvellement d'un Service principal mobile SFR Business, et que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business mentionnée sur le Contrat SFR Business ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par Ligne mobile), aux conditions définies par SFR.

(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.

**Bris de l'écran :** Bris de l'écran extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement 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'Adhèrent du bénéfice de la garantie en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Dommage matériel :** Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, subie directement par l'Appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement.

**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 Avancé » et « Protect Ecran ».

**Tiers :** Toute personne autre que l'Assuré, l'Adhèrent, ses préposés, ses représentants légaux et leur famille, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhèrent 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 Aggression :** 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 Avancé », et « Protect Ecran » ont pour objet de garantir :

### 3.1 Pour « Protect Avancé »

En cas de Vol avec Aggression ou Effraction, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine, de Dommage matériel, d'Oxydation, ou de panne à partir de la 3ème année de l'Appareil garanti :

- Le remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement.
- Le remboursement à l'Adhèrent 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 Ecran »

En cas de bris d'écran de l'Appareil garanti :

- La prise en charge des frais de réparation (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti, si le bris est réparable.
- Le versement d'une indemnité d'un montant équivalant à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti, si le bris est irréparable.

## 4. Plafonds de garantie

### 4.1 Pour « Protect Avancé »

- 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'Adhèrent
- 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 et les vols garantis.
- Limite de **trois (3)** sinistres par année d'assurance pour la garantie panne de 3<sup>ème</sup> année.

### 4.2 Pour « Protect Ecran »

La prise en charge des frais de réparation de l'Appareil garanti est limitée à **deux cent cinquante (250) euros**.

En cas de bris d'écran irréparable ou en cas de bris allant au-delà du simple bris d'écran et nécessitant donc des frais complémentaires, seule une indemnité d'un montant équivalant à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti dans la limite de **deux cent cinquante (250) euros** sera versée à l'Adhèrent. Limite en nombre de sinistre : **Deux (2)** sinistres maximum sont 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 Aggression ou Effraction, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.
- 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 aux garanties Dommages matériels, , Bris d'écran et 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,
- Etat esthétique de l'appareil garanti en incohérence avec l'évènement ayant causé le sinistre et déclaré par l'Assuré.

SFR Business, une marque de la société SFR.

- 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.
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil)

**Pour « Protect Ecran », en sus des exclusions mentionnées ci-dessus, sont exclus :**

- Le vol ou la perte de l'Appareil garanti,
- La panne de l'Appareil garanti,
- L'oxydation de l'Appareil garanti,
- La carte SIM,
- Les communications frauduleuses,
- Les téléchargements effectués pendant la période de garantie,
- La casse autre que le bris d'écran.
- En cas de bris irréparable, les Sinistres pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti.

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

- Les dommages dus à l'usure ou d'ordre esthétique,
- La réparation effectuée sur un Appareil garanti en-dehors de la garantie constructeur
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil garanti,
- 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.
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur
- 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 à un sinistre garanti.

## 6. En cas de sinistre

### 6.1 Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, **sauf cas fortuit ou de force majeure et dans la mesure où le retard cause un préjudice à l'Assureur**, l'Adhérent devra déclarer le Sinistre dans les **cinq (5) Jours Ouvrés** en cas de Vol et dans les **dix (10) Jours Ouvrés** en cas de Dommage matériel, à « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business ».

### 6.2 Formalités à accomplir par l'Adhérent

#### 6.2.1 Pour tout Sinistre

Déclarer le Sinistre à « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business » 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 au 1024 (coût d'un appel vers un mobile SFR) – Accessible de 8h à 20h du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 18h, hors jours fériés.
- 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 et doivent suivre les instructions communiquées par ASSURANT FRANCE.

### 6.3 Pièces justificatives

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Adhérent devra fournir à l'assurance « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business » - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3 - tél : 04 26 10 96 37 (coût d'un appel local) les pièces justificatives suivantes :

#### 6.3.1 Dans tous les cas

Dans tous les cas, ASSURANT FRANCE se réserve le droit d'exiger des compléments aux pièces justificatives mentionnées ci-dessous, en cas de suspicion de fraude.

#### 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.
- La copie de la demande de renouvellement de la Carte SIM auprès de SFR.

#### 6.3.3 En cas de Dommage matériel 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 garantis

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.

### 6.3.6 En cas de bris d'écran.

En cas de bris d'écran réparable l'Adhérent devra suivre les instructions données par ASSURANT FRANCE.

Selon la marque et le modèle de l'Appareil garanti, l'Adhérent pourra choisir de le faire réparer dans la boutique de son choix ou bien par le centre de réparation indiqué par ASSURANT FRANCE.

### Déchéance

En cas de retard dans la transmission de ces documents ou dans les démarches auprès des autorités, l'Assureur sera en droit de réclamer à l'Adhérent une indemnité correspondant au préjudice qu'il aura subi de ce fait.

En cas de fausses déclarations faites sciemment par l'Assuré sur la date, la nature, les causes ou les circonstances d'un sinistre, l'Assuré sera déchu de son droit à la garantie pour ce sinistre.

L'Assuré qui emploie ou produit intentionnellement des documents inexacts ou frauduleux sera déchu de tout droit à garantie pour le sinistre dont il s'agit.

## 6.4 Règlement des Sinistres

### 6.4.1 Protect Avancé

Dès que l'enregistrement du sinistre est complet, ASSURANT FRANCE adressera à l'Adhérent une confirmation de la position retenue et déclenchera la commande de l'Appareil de remplacement dans un délai maximum de **vingt-quatre (24) heures** ouvrées.

En cas de remplacement de l'Appareil garanti : l'Appareil de remplacement est envoyé à l'adresse déclarée par l'Adhérent dans un délai de **vingt-quatre (24) heures** ouvrées.

Il est précisé que l'Appareil sinistré qui fait l'objet d'un remplacement doit être remis à l'Assureur selon les modalités indiquées par ASSURANT FRANCE et qu'il devient propriété de l'Assureur.

L'Adhérent sera facturé et prélevé sur sa facture SFR de la valeur du mobile de remplacement qui lui aura été remis, dans les cas suivants :

- Si l'appareil sinistré n'est pas remis à l'Assureur
- Si l'appareil sinistré remis à l'Assureur n'est pas l'appareil qui a été déclaré sinistré et qui a fait l'objet d'une acceptation de prise en charge
- Si l'appareil sinistré n'a pas subi un dommage ou une panne objet des garanties (voir article 3,1)
- Si le dossier administratif n'est pas complet

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM, de remboursement de la Carte SIM et des Accessoires garantis : 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.

### 6.4.2 Protect Ecran

Dès que l'enregistrement du sinistre est complet, ASSURANT FRANCE adressera à l'Adhérent une confirmation de la position retenue dans un délai maximum de **quarante-huit (48) heures** ouvrées.

En cas de bris d'écran de l'Appareil garanti et si l'appareil est réparé par le centre technique indiqué par ASSURANT FRANCE, l'Adhérent le recevra réparé dans un délai de **dix (10) jours** ouvrés à compter réception de l'Appareil garanti par le centre technique et sous réserve de disponibilité des pièces de rechange sur le marché.

En cas de bris d'écran irréparable de l'Appareil garanti, l'Adhérent devra envoyer l'appareil pour expertise au centre technique indiqué par ASSURANT FRANCE. En cas de prise en charge l'Adhérent recevra, dans un délai de **dix (10) jours** ouvrés et par virement bancaire, un montant équivalant à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti dans la limite mentionnée à l'article 4. « Plafonds de garantie ».



**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.

Il peut également être réévalué annuellement par l'Assureur. L'Adhérent en est avisé par ASSURANT FRANCE et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ASSURANT FRANCE / Services SFR Business 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 l'Adhérent, 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 dans la limite de cinq (5) années. L'option restera rattachée à la ligne sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de cinq (5) années.

**9. Cessation de la garantie**

La garantie prend fin :

- A l'expiration de la période de validité des garanties telle que définie à l'article 8. « Effet et durée des garanties ».
- A partir du 13<sup>ème</sup> mois, en cas de résiliation par l'Adhérent de son adhésion sous préavis de **un (1)** mois, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance mensuelle de l'adhésion suivant le préavis.
- En cas de non-paiement des cotisations (article L 113-3 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 par lettre recommandée. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance mensuelle 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 pour lequel l'Option a été commandée. La résiliation prend effet à la date de résiliation du Service.
- En cas de liquidation judiciaire de l'entreprise (dans les conditions de l'article L326-12 du Code des assurances).
- En cas de retrait total de l'agrément de la Compagnie (article L326-12 du Code des assurances).

**10. Modification d'adhésion**

Toute modification du contrat d'assurance, notamment toute modification de l'Appareil garanti doit être déclarée par l'Adhérent à ASSURANT FRANCE, 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. Les prestations ne peuvent être réalisées qu'en France métropolitaine.

**12. Dispositions diverses****Correspondance / Accueil Téléphonique**

Toute demande de renseignement, de précision, de modification d'adhésion, résiliation ou toute déclaration de Sinistre devra être exclusivement adressée à :  
ASSURANT FRANCE / Service SFR Business  
CS 20530 – 13593 Aix-en-Provence Cedex 3  
E-Mail : sfrbusiness@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.

Quand ces assurances sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut solliciter la nullité du contrat et l'allocation de dommages et intérêts

**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 fautive 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 ASSURANT FRANCE qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Notre Service Relation Clients et Réclamations est joignable au 04.26.10.96.37

Délai de traitement des réclamations : l'Assuré recevra un accusé réception sous 10 jours ouvrables maximum et une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation

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 - 75433 PARIS Cédex 09.

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 ASSURANT FRANCE.**

## • 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 La Médiation de l'assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS Cedex 09.

Nous vous précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le service réclamations d'ASSURANT FRANCE 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 contre les tiers responsables du dommage, 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.

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'Adhèrent et l'Assuré sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec le Service Relation Clients d'ASSURANT FRANCE 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'Adhèrent et l'Assuré pourront s'opposer à l'enregistrement en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

L'Assuré et l'Adhèrent 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, Conformité - TSA 70100 - 75309 Paris Cedex 09 et à celle du courtier ASSURANT FRANCE - A l'attention du CIL - CS 60569 - 13594 Aix en Provence cedex 3.

L'Adhèrent 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 (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, 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.

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
- 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 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 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 listés 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 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.

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 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 reconnait 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.

SFR Business, une marque de la société SFR.

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 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 répertoire 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.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.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.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.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 doit 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 » - SEPTEMBRE 2016**

**1. Objet**

Le service « Assistance Utilisateur » (ci-après le « Service ») est un Service Complémentaire aux offres de la gamme Téléphonie Mobile ou Connectivité Mobile, 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 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 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, Connectivité Mobile, et disposant de Terminaux compatibles à la Solution, répertoriés par SFR dont la liste est disponible sur le site [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.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

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

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'assistant 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 (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, 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.

#### 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 terminaux », 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, 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'Équipement 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)dit(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 sur lequel est positionné l'Option entraine 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 concédés 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 « OPTION DE CONVERGENCE » - OCTOBRE 2015

#### 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. Elle permet également d'enrichir les fonctionnalités mises à disposition sur le mobile avec :

- **Plan de numérotation privé et numérotation abrégée** : vous avez la possibilité, depuis votre Espace Client, de créer un plan de numérotation privé incluant l'ensemble des postes fixes et les mobiles déclarés sur le réseau privé

de votre entreprise, ainsi qu'une liste de numéros abrégés pour certains numéros externes fréquemment utilisés.

- **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.
- **Profil 7** : Fixe national : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine
- **Profil 8** : Hors numéros surtaxés : Tous les appels sont autorisés sauf numéros courts surtaxés (ex. 0118xxxx)
- **Profil 9** : Restreint : aucun appel n'est autorisé (réception d'appels uniquement)
- **Profil 10** : Sans restriction L-S : Tous les appels sont autorisés uniquement du Lundi 0h00 au Samedi 23h59

- **Listes blanches et noires** : Grâce aux listes blanches et noires, vous pouvez personnaliser les profils d'appels pour une partie de votre flotte mobile en autorisant (ou en interdisant) une liste de 200 numéros supplémentaires par rapport aux appels autorisés dans le profil standard.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « PABX MOBILE » - OCTOBRE 2015

#### 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.

**Multiringing** : 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 sur une ligne mobile disposant de l'option vers une liste de numéros fixe ou mobile, 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 offres SFR Business.

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 2016**

**1. Objet**

Le service « Parc Alerte », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

2 services sont disponibles suivant le niveau d'alerte souhaité par le Client.

L'option « Parc Alerte Collaborateur » permet d'avertir le collaborateur dès qu'un seuil de communications est atteint.

L'option « Parc Alerte Gestionnaire » permet d'avertir le gestionnaire dès qu'un seuil de communications, sur une des lignes de sa flotte, est atteint.

**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.

Ce seuil est exprimé en temps (% de temps consommé) et/ou en montant (€).

A l'atteinte du seuil fixé, le collaborateur est averti par SMS ou par le dépôt d'un message vocal sur son répondeur.

	Alerte en temps	Alerte en montant
Par dépôt de	Message vocal uniquement	Message vocal Ou SMS
Mode de calcul	Le seuil prend en compte les consommations dans le forfait principal	Le seuil d'alerte prend en compte les consommations au-delà et hors du forfait principal
Seuils de déclenchement	Déclenchée lorsque le collaborateur a consommé x % de son forfait	- Forfaits avec abonnement : déclenchée lorsque le collaborateur atteint X€ de communications en plus de son forfait initial - Forfaits compteur : déclenchée lorsque le collaborateur atteint X€ de communications
Forfaits incompatibles	Tous forfaits de type compteur (incluant les forfaits ajustables) Tous forfaits illimités	Aucun

**2.2 Option « Parc Alerte Gestionnaire »**

Le Gestionnaire fixe un seuil d'alerte pour chacune des lignes de son parc. Ce seuil est exprimé en temps (% de temps consommé) et/ou en montant (€).

A l'atteinte du seuil fixé, le Gestionnaire est averti, selon son choix, par e-mail ou par fax (au numéro indiqué sur le formulaire d'abonnement).

Le gestionnaire reçoit l'alerte à J+1 du dépassement du seuil.

	Alerte en temps	Alerte en montant
Par dépôt de	Mail Ou Fax	Mail Ou Fax
Mode de calcul	Le seuil prend en compte les consommations dans le forfait principal	Le seuil d'alerte prend en compte les consommations au-delà et hors du forfait principal
Seuils de déclenchement	Déclenchée lorsque la ligne a consommé x % de son forfait	- Forfaits avec abonnement : déclenchée lorsque la ligne a atteint X€ de communications en plus de son forfait initial - Forfaits compteur : déclenchée lorsque la ligne a atteint X€ de communications
Forfaits incompatibles	SFR One Absolu Compteur Data	Aucun

**2.3 Compatibilités/Incompatibilités**

Ces services sont compatibles entre eux.  
Ces services sont Incompatibles avec la Solution Pack Business Entreprises.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« OPTION 4G » - SEPTEMBRE 2016**

**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 112,5 Mb/s, sous réserve de Terminal compatible et de couverture.

Le Service est inclus sur les Services Principaux et Options suivants :

- Forfaits Connectivité Mobile
- 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 » - AVRIL 2016**

**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, 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 Mobile SFR Business, 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 ou Data Mobile	
1 <sup>er</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
5 <sup>e</sup> alerte	300 € 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
1e 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 7801 depuis son gestionnaire de connexion ou depuis son PDA/Smartphone. Une fois la consommation data à l'international débloquée, le Client ne recevra plus d'alerte 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 ou Data Mobile	
1 <sup>er</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 7801 depuis son gestionnaire de connexion 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 avec l'option « Pack Jour World data », 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 les seuils suivants :

Seuils d'alertes facture avec un Service Principal Data Mobile	
1e 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 7801 depuis son gestionnaire de connexion 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, 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 Data 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 quelque nature qu'elles soient.

### 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 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
  - l'Administrateur va accéder via l'Interface web d'administration,
  - 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 suivantes :

- 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 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 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.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « OPTION VIP » – Avril 2016

#### 1. Objet

Le service « Option VIP » (ci-après désigné le « Service ») est un Service Complémentaire à un Service Principal Mobile.

#### 2. Commande et Mise en Service

La Commande au Service est limitée au cinq mille (5000) premières Lignes pour l'ensemble des Clients SFR Business.

La Mise en Service a lieu à compter de l'activation du Service Principal ou, pour une Commande sur un Service principal déjà existant, cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la validation de la Commande par SFR.

#### 3. Durée

La Commande au Service est soumise à une Période Minimale d'Engagement de douze (12) mois.

#### 4. Tarif - Facturation du Service

Le Tarif du Service figure dans les Conditions Tarifaires et se compose de frais de Mise en service et d'un prix mensuel par Ligne mobile.

Toute demande de prestation complémentaire par le Client non prévue aux présentes Conditions donnera lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et une facturation complémentaire.

#### 5. Accès au Service

Le Service est accessible via une cellule dédiée aux Clients de l'Option VIP (ci-après la « Cellule VIP ») 7j/7 et 24h/24 par un numéro de téléphone unique qui sera communiqué par SFR pour l'ensemble des demandes du Client dans le cadre du Service. Les demandes techniques seront prises en charge 7j/7 24h/24, les autres demandes seront traitées du lundi au vendredi en heures ouvrées (8h-19h).

#### 6. Description du Service

Le Service inclut les Services suivants, dont le détail et les conditions de chacun d'eux figurent dans leurs Conditions Particulières et/ou Spécifiques et/ou dans les Conditions Tarifaires :

- Assistance Utilisateur 7j/7 24h/24, pour toutes les demandes administratives et techniques concernant la Ligne et le Terminal Mobile du Client, via la Cellule VIP (assistance technique pour les paramétrages, usages, difficultés techniques, dysfonctionnements) ;



- SFR Femto Entreprise Dédicée, sur demande du Client, et dans la limite d'un boîtier pour la Ligne Mobile porteuse de l'Option VIP ;
- SFR Répondeur Live ;
- Assurance Protect Avancé ;
- SAV Echange Entreprises Multi.

Le Client bénéficiera également sur demande d'un service de livraison express d'un Terminal mobile neuf, facturé au prix du Terminal hors pack, non éligible à l'offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles, et sous réserve de disponibilité en stock :

Livraison du Terminal mobile du lundi au vendredi pour toute Commande enregistrée auprès de la Cellule VIP avant 15H30 en Jours Ouvrés :

- vingt-quatre (24) Heures Ouvrées partout en France métropolitaine, (quarante-huit (48) Heures Ouvrées pour la Corse) ;
- en mode « express » : sur demande du Client, en quatre (4) Heures Ouvrées en Ile-de-France dans les départements suivants : 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95 et Aéroports de Paris.
- Pour toute livraison à l'international le délai de livraison sera communiqué au Client lors de sa Commande, selon la zone géographique.

Le nombre de livraisons de Terminal mobile est limitée à cinq (5) par période de douze (12) mois.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR NFC » - SEPTEMBRE 2016

### 1. Définitions

**Equipement Client** : dans le cadre du Service Option SFR NFC, désigne un Terminal mobile compatible disposant notamment de la fonctionnalité NFC (Near Field Communication), d'une ou plusieurs applications mobile relatives à des Services Sans Contact, d'une Carte SIM NFC, et sur lequel l'application SFR NFC est installée.

**Services Sans Contact** : désigne les services utilisables via la technologie NFC dans le cadre du Service SFR NFC auxquels le Client peut avoir accès, auprès de Partenaires, depuis son Equipement Client. La liste des Services Sans Contact disponibles figure dans l'application SFR NFC et est susceptible d'évolution à tout moment.

**Partenaires** : désigne les sociétés en partenariat avec SFR ayant mis en place des Services Sans Contact.

### 2. Objet

Le service Option SFR NFC (ci-après dénommé le « Service ») est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile SFR Business du Client.

### 3. Description du Service

Le Service permet au Client d'utiliser des Services Sans Contact via son Equipement Client, sous réserve d'avoir préalablement accepté les conditions du ou des Partenaires dont il souhaite bénéficier des Services et téléchargé les applications mobile correspondantes.

Les Services Sans Contact pourraient notamment lui permettre d'effectuer des opérations de paiement, d'utiliser son Equipement Client comme carte de transport ou carte de fidélité.

### 4. Prérequis

Le Client doit disposer d'un Equipement Client compatible.

### 5. Commande et Mise en service du Service

Lorsque le Client commande le Service, SFR mettra à sa disposition une Carte SIM NFC. Après réception par le Client de sa Carte SIM NFC, le Service sera activé à compter de l'activation de ladite Carte SIM NFC par le Client selon les conditions communiquées par SFR.

L'utilisation des Services Sans Contact est quant à elle subordonnée à l'acceptation préalable des conditions du ou des Partenaires dont le Client souhaite bénéficier des Services et au téléchargement des applications correspondantes.

### 6. Accès au Service

Une fois le Service activé, et l'application SFR NFC installée sur l'Equipement Client, l'accès aux Services Sans Contact se fait aux conditions définies par chaque Partenaire, notamment via l'installation sur l'Equipement Client des applications correspondantes desdits Partenaires.

#### 6.1 Compatibilités / incompatibilités

Le Service est compatible avec les offres de la gamme Téléphonie Mobile disposant d'une Option Data Mobile.

Le Service est incompatible avec la gamme Forfaits Connectivité Mobile.

### 7. Conditions financières

Les Services Sans Contact commandés auprès des Partenaires seront facturés directement par ces derniers à leurs conditions et sous leur seule responsabilité.

### 8. Durée

Le Service n'est pas assorti d'une Période Minimale d'Engagement.

### 9. Responsabilité

Il appartiendra au Client de détruire sa Carte SIM NFC dès que SFR aura désactivé les Services mobile attachés à cette Carte SIM NFC, notamment suite à une résiliation de son Contrat, ou à un changement de Carte SIM, afin d'éviter

tout risque d'utilisation de la fonctionnalité NFC par un tiers, notamment celle permettant des opérations de paiement.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des Services Sans Contact proposés par les Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

#### 9.1 Utilisation frauduleuse de l'Equipement Client

Le Service étant notamment susceptible de permettre des opérations de paiement dans les conditions décrites par les Partenaires, il appartient au Client de garder l'entier contrôle de son Equipement Client afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de Services Sans Contact dont le Client serait seul responsable.

#### 9.2 Disponibilité des Services Sans Contact

La responsabilité de SFR ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement des Services Sans Contact fournis par des Partenaires qui restent de la responsabilité pleine et entière de ces derniers.

### 10. Suspension des Services Sans Contact

La suspension des Services mobile en cas de perte ou de vol de la Carte SIM entraînera la suspension de l'ensemble des Services Sans Contact.

Le Client pourrait également être tenu de contacter les Partenaires avec lesquels il était contractuellement lié.

Une vérification des coordonnées du Client sera réalisée pour permettre la remise en service des Services Sans Contact.

### 11. Résiliation

Le Service peut être résilié à tout moment. La résiliation est effective dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées.

La résiliation du Service génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et le Client ne peut plus utiliser les Services Sans Contact.

Le Client est invité à :

- contacter préalablement chacun des Partenaires auprès desquels il a activé un Service Sans Contact, afin de les informer de son souhait de mettre un terme au contrat qui les lie.
- s'assurer de la résiliation effective de chacun des Services Sans Contact qu'il aurait commandés.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « ENGAGEMENT BUSINESS LIBERE » – SEPTEMBRE 2016

### 1. Objet

Le Client disposera, sans frais supplémentaires, de l'« Engagement Business Libéré » (ci-après « l'Engagement ») qui lui permettra de bénéficier d'engagements relatifs à la qualité du Service mobile SFR Business.

Au titre de l'Engagement, SFR s'engage à fournir les services suivants :

#### 2. SFR Perf

Pour bénéficier d'une visibilité sur l'expérience du Service mobile par les Utilisateurs, SFR met à disposition gratuitement du Client, pendant la durée du Contrat, l'application « SFR Perf » conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies les Conditions Spécifiques relatives au Service « SFR Perf ». Par exception aux dites Conditions, il est toutefois convenu que le Client se dispense de la souscription préalable du Service Support Réseau – dans sa déclinaison « Personnalisée » mais ne pourra installer l'application « SFR Perf » au maximum sur 50 (cinquante) Terminaux Mobiles par SIREN.

L'installation de l'application « SFR Perf » est réalisée par le Gestionnaire de Flotte depuis l'Espace Client accessible depuis le site internet [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr).

L'accès à l'Espace Client permet également au Gestionnaire de Flotte d'accéder à un rapport mensuel consolidé des usages des Lignes Mobiles de sa flotte ayant installé l'application « SFR Perf ».

#### 3. Suivi de l'Incident

##### 3.1 Notification des Incidents

En cas de dysfonctionnement du Réseau Mobile de SFR, SFR met à disposition pendant la durée du Contrat un expert technique du Service Technique Clients qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des Incidents.

La déclaration d'Incident est accessible 24h/24 7j/7 par le Gestionnaire de Flotte sur [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr) (ou via son numéro dédié), ou par l'Utilisateur au 1024 du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le Samedi de 9h00 à 18h00.

Avant de signaler un Incident, il conviendra de s'assurer qu'il ne se situe pas sur les Terminaux mobiles ou soit relatif à une Option ou un Service non souscrit pour la Ligne Mobile.

Le Client fournira à SFR toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : (i) nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Incident (ii) type de service impacté (iii) description, localisation et conséquences de l'Incident (iv) coordonnées d'une personne à tenir informée (v) numéro(s) de(s) Ligne(s) Mobile(s) concernée(s) par l'Incident. Une fois la qualification effectuée, SFR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un numéro de référence unique.

Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident. L'heure mentionné sur le ticket d'Incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

##### 3.2 Gestion des Incidents

SFR réalisera l'identification et la qualification de l'Incident.

SFR fera ses meilleurs efforts pour corriger l'Incident qualifié ou en obtenir la correction dans un délai raisonnable. A cet effet, SFR effectuera un diagnostic et formulera une proposition de plan d'action adapté pour y remédier.

Si cette correction suppose une intervention sur le ou les Site(s) du Client, ce dernier s'engage à permettre cette ou ces intervention(s) et à rendre accessible son ou ses Site(s). Si le Client ne permet pas d'y accéder librement et/ou ne permet pas l'intervention, le délai de correction est suspendu jusqu'à ce que cet accès soit possible.

Toute ouverture de ticket pour un Incident qui, après vérification par SFR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation.

Le Client effectuera tous les tests et diagnostics demandés par SFR.

**3.3 Clôture des Incidents**

La clôture d'une signalisation d'Incident sera faite par SFR comme suit: Information du Client (sur son Espace Client, par téléphone ou e-mail) (ii) Clôture et archivage de l'Incident.

**4. Résiliation de Lignes Mobiles**

**4.1 Conditions**

Si dans un délai d'un (1) mois à compter de l'ouverture du ticket d'Incident susvisé, le Client ne s'avère toujours pas satisfait de la solution proposée par SFR, ce dernier pourra demander la résiliation des Lignes Mobiles concernées dans les conditions décrites ci-après.

Il est entendu que le Client pourra exclusivement résilier les Lignes « Téléphonie Mobile » et « Connectivité Mobile » ou équivalents et ce, uniquement durant les six (6) mois à compter de l'ouverture de la Ligne Mobile concernée.

Un Ticket d'Incident doit avoir été ouvert par le Gestionnaire de Flotte ou l'Utilisateur de la Ligne Mobile concernée conformément à la procédure décrite à l'article 2.1 ci-dessus.

Par exception à la procédure décrite dans les Conditions Générales, la résiliation sera effectuée via le formulaire de résiliation dédié mis à disposition sur l'Espace Client, rubrique « Vos contrats-données de l'entreprise/Nous contacter ».

Une fois ledit formulaire dûment complété, SFR informera par email le Client de l'éligibilité ou non des Lignes Mobiles résiliées dans le cadre de l'Engagement :

- Si les Lignes Mobiles sont éligibles, la résiliation sans indemnité de résiliation anticipée sera effective dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés après l'envoi du formulaire susvisé.
- Le Client est toutefois informé qu'en cas de portabilité sortante demandée par le Client auprès d'un opérateur tiers avant le terme du délai susvisé, SFR facturera ladite indemnité conformément aux Conditions Générales.
- Si les Lignes Mobiles ne sont pas éligibles, le Client sera amené à confirmer par e-mail sa volonté de résilier ces dernières. Si le Client procède à cette confirmation, SFR facturera les indemnités de résiliation anticipée conformément aux Conditions Générales.

**4.2 Exceptions**

Le Client reconnaît que l'utilisation des Lignes Mobiles peut dépendre d'éléments extérieurs à SFR, à ce titre, l'Engagement ne serait alors pas opposable à SFR notamment dans les cas suivants :

- dysfonctionnement causé par des matériels ou des services non fournis par SFR,
- utilisation non-conforme des Terminaux, choc inhabituel, dommage électrique, non-respect des spécifications d'utilisation des Terminaux dans la documentation associée,
- dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un Terminal,
- opérations de paramétrage et modifications logicielles du Terminal 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, etc.),
- cas de force majeure tels que définis dans les Conditions Générales,
- cas de suspension du Service dans les cas visés aux Conditions Générales,
- non-respect des conditions d'éligibilité et de mise en œuvre de l'Engagement visées aux présentes,
- en cas de non-respect du Client des préconisations et solutions proposées par SFR pour résoudre l'Incident conformément à l'article 2.2 ci-dessus.

A toutes fins utiles, les parties précisent que l'Engagement n'est pas applicable, et SFR sera en droit de facturer l'indemnité de résiliation anticipée conformément aux Conditions Générales, notamment en cas de résiliation des Lignes Mobiles souscrites au-delà de la période six (6) mois après leur ouverture, en cas de Lignes Mobiles non mentionnées dans le Ticket d'Incident ou listées à l'article 4.3 ci-après.

**4.3 Frais de résiliation**

Sous réserve du respect des modalités et conditions de mise en œuvre de l'Engagement, le Client pourra résilier les Lignes mobiles concernées sans indemnité de résiliation anticipée.

Toutefois, il est convenu que des frais de résiliation seront appliqués dans les cas suivants :

- (i) en cas de résiliation de Lignes Mobiles bénéficiant de l'option « Formule Tablette ». Dans cette hypothèse, SFR facturera les indemnités de résiliation anticipée de l'Option concernée conformément aux Conditions Générales.
- (ii) en cas de résiliation de Lignes Mobiles dont le déploiement avait fait l'objet contractuellement d'investissements spécifiques pris en charge en tout ou partie par SFR (à titre d'exemple : couverture spécifique indoor/outdoor, etc). Dans cette hypothèse, SFR se réserve le droit de facturer le montant des investissements réalisés proportionnellement à l'utilisation que le Client en a faite.

(iii) en cas de versement de primes de bienvenue ou équivalentes, le Client devra rembourser la prime perçue au prorata du nombre de Lignes Mobiles résiliées et de la période restant à courir jusqu'à l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement.

Enfin, SFR facturera une franchise afin de compenser les subventions accordées lors de l'achat d'un Terminal mobile subventionné auprès de SFR ou de son distributeur lors de l'ouverture de la Ligne Mobile, le Terminal mobile restant la propriété du Client.

A ce titre, le montant de la franchise appliqué en cas de résiliation de Lignes Mobiles bénéficiant de l'Engagement est le suivant :

Forfait / option souscrit lors de l'ouverture de la Ligne Mobile	Montant de la franchise€ht
Initial (ou équivalent) sans option data mobile	25€
Voix SMS 24/7 (ou équivalent) sans option data mobile ou autre forfait avec option data mobile classique	75€
Smartphone Business 24/7 (ou équivalent) ou autre forfait avec option data mobile intensif	150€
Smartphone Integral 24/7, Smartphone International 24/7, Smartphone World (ou équivalent) ou autre forfait avec option data mobile multi ou premium	250€

Toutes les autres Lignes Mobiles le cas échéant non référencées dans le tableau ci-dessus se verront appliquer la franchise du Forfait Initial.

Les Lignes Mobiles n'ayant pas bénéficié d'un Terminal mobile subventionné lors de leur ouverture sont exonérées de la franchise, à savoir :

- les Lignes Mobiles de la gamme téléphonie mobile ou tablettes & PC ouvertes avec l'option Eco Avantage ou équivalent,
- les Lignes Mobiles de la gamme Connectivité mobile ou équivalent et
- les Lignes Mobiles des gammes Téléphonie Mobile Eco ou Tablettes & PC Eco ou équivalent.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR PERF » – SEPTEMBRE 2016**

**1. Objet**

SFR met à la disposition du Client une application mobile dénommée « SFR Perf » (ci-après dénommée l' « Application »).

Après installation par le Client sur un ou plusieurs Terminaux Mobile des Utilisateurs, l'Application permet :

- de disposer d'une visibilité sur les usages réseaux de la Ligne mobile associée au Terminal Mobile sur lequel l'Application est installée ;
- de disposer, d'une visibilité globale sur la performance du réseau SFR utilisé par les Utilisateurs disposant de l'Application.

**2. Description**

L'Application utilise un logiciel qui a pour finalité de présenter des données relatives à l'usage du réseau mobile de SFR par les Terminaux Mobile des Utilisateurs. A cet effet, SFR collectera les données qui lui sont automatiquement transmises, via l'Application, par chaque Ligne mobile associée au Terminal Mobile où elle est installée.

Lesdites informations sont strictement limitées à l'analyse de l'utilisation des services mobiles des Utilisateurs Finaux et dépendent d'éléments extérieurs à SFR, notamment de multiples facteurs propres à chaque Utilisateur Final tels que sa situation, le matériel qu'il utilise, sa localisation, ou encore ses usages. Ainsi, le Client est expressément informé que les présentes informations sont strictement indicatives, ne sauraient en aucune façon constituer une mesure technique fiable et pertinente des caractéristiques techniques du Réseau de SFR, et ne sauraient donc être considérées comme fournissant une représentation objective de l'état et de la performance du Réseau de SFR, de sorte que la responsabilité de cette dernière ne pourra dans ce cadre être recherchée.

Les consommations réalisées avec l'application SFR Perf seront décomptées de l'offre Commandée par le Client, aux conditions du Contrat.

Différentes données relatives à l'usage du terminal mobile, à sa localisation et par extension celle de l'Utilisateur Final lors de l'usage du téléphone, ou au travers de points de référence du Réseau SFR, seront communiquées à SFR et exploitées aux fins de suivi et d'analyse de certaines données techniques du Réseau SFR. Ces données seront détruites dans un délai maximum de 90 jours.

Les modalités et conditions d'utilisation de l'Application seront communiquées aux Utilisateurs Finaux de chaque Ligne mobile associée au Terminal Mobile où elle est installée. Ces éléments, formalisés sous forme de Conditions Générales d'Utilisation, devront être acceptés par lesdits Utilisateurs pour bénéficier de l'Application.

En outre, SFR fait ses meilleurs efforts pour s'assurer que l'Application est exempte de virus, vers, chevaux de Troie ou toute fonction informatique malveillante et s'engage à ce titre à contrôler cette dernière ainsi que ses mises à jour lors de leur distribution par un ou plusieurs logiciels de protection et de sécurité reconnus du marché.

Le Client est informé que les « Tests de débits » proposés dans le cadre du Service peuvent être approximatifs dans la mesure où ces derniers sont fournis par l'intermédiaire de tiers et dépendent en partie d'éléments extérieurs au réseau SFR.

SFR se réserve le droit de désactiver l'Application, ce que le Client accepte expressément.

**3. Pré requis**

L'utilisation de l'Application nécessite la détention d'un Terminal mobile compatible, muni d'un accès Internet. L'Application doit être installée par le Client sur les Terminaux Mobile des Utilisateurs disposant de la configuration minimale requise suivante :

- terminal mobile toute marque (hors Apple) disposant d'un système d'exploitation Android version 4.0 ou ultérieure ;

L'Application peut périodiquement nécessiter des mises à jour sans lesquelles son bon fonctionnement peut être altéré. La version la plus récente du logiciel est recommandée et peut être indispensable à certaines fonctionnalités.

Le respect de ces prérequis techniques, qui peuvent évoluer, relève de la seule responsabilité du Client.

**4. Licence**

Le Service, y compris notamment son contenu, ses graphismes, son interface ainsi que les scripts et logiciels utilisés pour le mettre en œuvre, contient des informations et éléments protégés appartenant à SFR et/ou à ses concédants et sont notamment protégés par des droits de propriété intellectuelle, y compris, le droit d'auteur.

Le Client dispose d'un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible, de l'Application dans les limites définies aux présentes, pour les stricts besoins du Contrat, pendant la plus courte des deux durées parmi celles de la fourniture des Services mobile à l'Utilisateur par SFR indiquée à l'article 8 ci-après ou celle de la fourniture de l'Application.

Aucune partie du Service ne peut être reproduite sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sauf dans les limites expressément prévues aux présentes. Le Client s'engage à ne pas modifier, louer, donner en crédit-bail, prêter, vendre, distribuer ou créer des œuvres dérivées du Service, de quelque façon que ce soit et ne pas exploiter le Service de façon non autorisée, y compris notamment, en portant atteinte ou en surchargeant la capacité du Réseau SFR.

Nonobstant toute autre disposition du Contrat, SFR et ses concédants se réservent le droit de modifier, suspendre, supprimer ou désactiver l'accès au Service, ou à tout ou partie de son contenu ou autres éléments, sans préavis. SFR ne sera en aucun cas responsable de ces modifications. Toute utilisation du Service autre que celle autorisée par les présentes, est strictement prohibée et constitue une violation de droits de propriété intellectuelle susceptible d'exposer le Client à des sanctions civiles et pénales.

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 l'Application.

**5. Données du client**

Le Client est informé que l'Application permet à SFR de collecter des données techniques liées à ses usages de réseaux de communications électroniques via son Terminal Mobile. Les données ainsi collectées font l'objet d'un procédé d'anonymisation, et ne seront utilisées, en tant que simples données techniques, qu'aux fins d'analyse d'indicateurs de qualité de réseaux de communications électroniques et de production de rapports sur ladite qualité.

Conformément aux termes des Conditions Générales SFR Business, il est rappelé que SFR agira en toute circonstance en conformité avec la réglementation applicable aux données à caractère personnel.

**6. Obligations du client**

Le Client est informé que l'Application ne doit être installée que sur des Terminaux mobile compatibles associés à une Ligne mobile SFR Business. Le Client a donc l'obligation de désinstaller l'Application en cas de cession de son Terminal mobile à un tiers, ainsi qu'en cas de changement d'opérateur de communications électroniques, notamment dans les hypothèses suivantes : portabilité vers un autre opérateur, changement de Carte SIM au profit de celle d'un autre opérateur, etc.

**7. Fourniture de rapports**

L'ensemble des données récoltées par l'Application fait ensuite l'objet d'un traitement par SFR, puis d'une restitution sous forme de rapports réguliers adressés au Client. Les rapports sont communiqués mensuellement par SFR au format électronique de son choix. Les rapports présenteront différentes mesures et indicateurs relatifs aux items proposés par l'Application suivants :

- Accès réseau
- Techno Réseaux
- Appels voix mobile
- Usages data
- Accès data mobile
- Usages data des applications (top 10)

A toutes fins utiles, il est entendu que les informations relatives à la « Techno Réseaux » ont pour objet de donner une visibilité sur les technologies relatives au réseau mobile utilisées effectivement par l'Utilisateur Final et ne sont en aucun cas le reflet des technologies relatives au réseau mobile disponibles.

Dans le prolongement des dispositions convenues à l'article 2 ci-dessus, il est précisé que les données figurant dans les rapports précités sont fournies à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de SFR. De même, le Client est informé que si SFR ne peut fournir une partie de ces rapports, le Client ne pourra pas exiger le paiement d'indemnités ou résilier tout ou partie du Contrat.

**8. Exclusions de garanties – limitation de responsabilité**

SFR fournira le Service avec diligence et dans le respect des règles de l'art. SFR ne donne aucun autre engagement ni aucune autre garantie concernant le Service et, en particulier, ne garantit pas que :

(i) l'utilisation du Service se fera sans interruption ni sans erreur. Le Client accepte que SFR puisse suspendre de temps en temps l'accès au Service pendant des périodes non prédéfinies, ou mette un terme à tout moment au Service pour des raisons techniques ou opérationnelles ; dans cette dernière hypothèse, SFR informera préalablement le Client.

(ii) le Service sera à l'abri de pertes, dommages, attaques, interférences, piratages ou autres atteintes à la sécurité qui constitueront des événements de Force Majeure et SFR décline toute responsabilité pour toutes conséquences dommageables qui en résulteraient. Le Client est responsable de la sauvegarde des données contenues sur le Terminal mobile.

SFR met en œuvre des moyens raisonnables pour protéger les informations fournies par le Client en relation avec les Services, y compris contre toute utilisation frauduleuse.

**9. Durée**

Le présent Service Complémentaire n'est pas assorti d'une Période Minimale d'Engagement.