

**1 Téléphonie Mobile <sup>(1)</sup>**

**1.1 Les forfaits et les services principaux**

	Initial	Voix SMS 24/7	Smartphone Business 24/7	Smartphone Integral 24/7	Smartphone World <sup>(2)</sup>
	Appels, SMS, MMS et usages data facturés au réel	Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles & fixes en France métropolitaine 24h/24 7j/7 <sup>(3)</sup> Option Texto® illimités Option MMS® illimités Usages data facturés au réel.	Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles & fixes en France métropolitaine 24h/24 7j/7 <sup>(3)</sup>  Data Mobile Intensif 5 Go Option Texto® illimités Option MMS® illimités	Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles & fixes en France métropolitaine 24h/24 7j/7 <sup>(3)</sup>  Appels & SMS illimités vers les fixes et les mobiles en Europe & Amérique du Nord 24h/24 7j/7 <sup>(4)</sup>  Data Mobile Multi 10 Go Option Texto® illimités Option MMS® illimités	Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les mobiles & fixes en France métropolitaine 24h/24 7j/7 <sup>(3)</sup>  Appels & SMS illimités vers les fixes et mobiles en Europe & Amérique du Nord 24h/24 7j/7 <sup>(4)</sup> 3 heures d'appels depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles en Reste du Monde Appels et SMS illimités depuis l'Europe & l'Amérique du Nord 24h/24 7j/7 3 heures d'appels en Reste du Monde Data Mobile Premium Confort 50 Go en France métropolitaine et depuis l'Europe & l'Amérique du Nord  Data Mobile 1 Go en Reste du Monde  Option Texto® illimités Option MMS® illimités
<b>Promotion du 10 janvier au 31 mars 2017</b>					
Engagement 12 mois Tarif mensuel par ligne	11 €	<del>33 €</del> 23€ <sup>(5)</sup>	<del>50 €</del> 35€ <sup>(5)</sup>	60 €	121€
Engagement 24 mois Tarif mensuel par ligne	10 €	<del>30 €</del> 20€ <sup>(5)</sup>	<del>45 €</del> 30€ <sup>(5)</sup>	55 €	109€
Engagement 36 mois Tarif mensuel par ligne	9 €	<del>28 €</del> 18€ <sup>(5)</sup>	<del>43 €</del> 28€ <sup>(5)</sup>	51 €	103€
Formule Eco-Avantage <sup>(6)</sup> Remise mensuelle en conservant le mobile actuel de vos collaborateurs	-2 €	-5 €		-7 €	-10€

<b>Dégressivité <sup>(7)</sup></b>	Le taux de remise est calculé en fonction du nombre de lignes du mois en cours :			
	de 3 à 4 lignes -3 % de remise	de 5 à 9 lignes -5 % de remise	de 10 à 19 lignes -10 % de remise	A partir de 20 lignes -15 % de remise

<b>Services Inclus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Engagement Business Libéré</li> <li>➢ Les services de Téléphonie professionnelle avec l'option de convergence <sup>(8)</sup> reposant sur la création d'un « Réseau Privé » de numéros pour identifier les lignes SFR BUSINESS internes fixes et mobiles : appels internes inclus 24h/24 &amp; 7j/7 <sup>(9)</sup> depuis les forfaits Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7, ou Smartphone World, et les fonctionnalités du fixe sur le mobile (numérotation abrégée, annuaire d'entreprise, profils d'appel VPN)</li> <li>➢ Accès au réseau 4G et Dual Carrier de SFR</li> <li>➢ SAV Echange Entreprises</li> <li>➢ Facturation à la seconde : les appels Voix depuis la France métropolitaine, vers les fixes et mobiles en France sont facturés à la seconde dès la première seconde</li> <li>➢ Forfait ajustable voix vers étranger (détail dans le paragraphe 3.1.1)</li> <li>➢ Pack Jour World Voix et Data (détail dans le paragraphe 3.2.2)</li> <li>➢ Multi-Alerting Monde (détail dans le paragraphe 3.2.4)</li> <li>➢ Option Monde : pour les usages internationaux, dont tarifs régulés en Europe réglementaire vers l'Europe réglementaire (détail dans le paragraphe 3.2.1)</li> <li>➢ Forfait Smartphone World : au-delà des usages inclus depuis l'étranger, Forfaits Ajustables World Voix et Data (détail dans le paragraphe 3.2.3)</li> </ul>
<b>Services complémentaires depuis l'international</b>	<p>Option Roaming Europe <sup>(10)</sup> : cette option permet d'utiliser dans le cadre de l'usage raisonnable <sup>(11)</sup> son forfait en Europe comme en France métropolitaine. Tous les usages métropolitains voix, data, SMS, inclus dans le forfait peuvent être utilisés en Europe vers cette même zone. Elle est compatible avec les forfaits Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7 et Smartphone Integral 24/7. Cette option alternative à l'Option Monde est facturée tous les mois.</p> <p style="text-align: right;">1€ (tarif mensuel par ligne)</p>

**1.2 Les communications et les services non inclus**

<b>Communications gratuites non décomptées du forfait</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Appels vers le répondeur vocal depuis la France métropolitaine</li> <li>➢ Appels vers les numéros d'urgence</li> </ul>
<b>Communications non incluses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Appels vers le national non inclus dans les offres</li> <li>➢ Appels / renvois d'appels / rappels vers numéros spéciaux</li> <li>➢ Appels infos conso SFR</li> <li>➢ Renvoi d'appels et rappel du correspondant en France Métropolitaine</li> <li>➢ Appels vers et depuis l'international non inclus dans les offres</li> <li>➢ Appels depuis l'international vers le répondeur vocal</li> <li>➢ Usages data au réel</li> <li>➢ Au-delà des 50Go depuis Europe et Amérique du Nord du forfait Smartphone World</li> <li>➢ Appels Visio vers la France Métropolitaine</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">0,11 €/min à la seconde dès la première seconde 0,11 €/min (inclus dans Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7, et Smartphone World) + Surtaxe éditeurs 0,11 €/min (inclus dans Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7, et Smartphone World) 0,11 €/min (inclus dans Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7, et Smartphone World) Voir « Les usages vers et depuis l'international » Tarif d'un appel émis depuis l'international vers la France métropolitaine 0,002 €/ko (Facturation au ko, au-delà des 10 premiers ko indivisibles par connexion). Maximum de facturation mensuelle de 150€ht brut/mois/ligne – Bridage de débit au-delà de 1Go de consommation mensuelle 5€ht/Go supplémentaire depuis Europe et Amérique du Nord jusqu'à 70 Go. Au-delà de 70 Go, facturation au compteur. 0,30€HT/min</p>

<b>SMS à l'unité</b>	Message court sans image comprenant 160 caractères maximum	Emission depuis & vers la France métropolitaine : 0,12 €/envoi Réception en France gratuite
<b>MMS à l'unité</b>	Message multimédia comportant des images, du son, de la vidéo ou du texte	Emission depuis la France métropolitaine : 0,38 €/envoi
<b>Option Texto® illimités</b> Tarif mensuel par ligne - Sans engagement de durée	Envoi illimité de SMS depuis la France Métropolitaine vers tous les opérateurs mobiles en France (hors SMS surtaxés) Envoi de MMS non inclus dans l'Option Texto® illimités	10 € (inclus dans Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7 et Smartphone World) Compatible avec toutes les offres Voix mobile de SFR BUSINESS.
<b>Option MMS® illimités</b> Tarif mensuel par ligne - Sans engagement de durée	Envoi illimité de MMS depuis la France Métropolitaine vers tous les opérateurs mobiles en France. Envoi de SMS non inclus dans l'Option MMS® illimités.	15 € (inclus dans Voix SMS 24/7, Smartphone Business 24/7, Smartphone Integral 24/7 et Smartphone World) Compatible avec toutes les offres Voix mobile de SFR BUSINESS.

**1.3 Options Data Mobile**

**1.3.1 Les tarifs selon les offres de la gamme Téléphonie Mobile**

Engagement minimum 12 mois	Option Data Mobile Mini	Option Data Mobile Classique	Option Data Mobile Intensif	Option Data Mobile Multi	Option Data Mobile Premium
		15 Mo inclus en France métropolitaine à partager entre les Options Data Mobile Mini de la flotte. Au-delà de la mutualisation les consommations Data sont facturées à 1 €/Mo non remis.	1 Go inclus en France métropolitaine. Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup>	5 Go inclus en France métropolitaine. Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup> Usages Modem, Option Texto@ illimités	10 Go inclus en France métropolitaine. Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup> Usages Modem, Option Texto@ illimités -Option MMS@ illimités, SFR TV
Initial Tarif mensuel par ligne	9 €	14 €	21 €	29 €	39 €
Voix SMS 24/7 Tarif mensuel par ligne	9 €	14 €	21 €	29 €	39 €
Smartphone Business 24/7 Tarif mensuel par ligne	Inclus			8 €	18 €
Smartphone Integral 24/7 Tarif mensuel par ligne	Inclus			Inclus	10 €
Smartphone World Tarif mensuel par ligne	Inclus (option confort)				

**Dégressivité <sup>(7)</sup>** Le taux de remise est calculé en fonction du nombre de lignes mobiles du mois en cours :

de 3 à 4 lignes -3 % de remise	de 5 à 9 lignes -5 % de remise	de 10 à 19 lignes -10 % de remise	A partir de 20 lignes -15 % de remise
-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--

**Services Inclus**

- Accès au réseau 4G et Dual Carrier
- SFR Répondeur + : Voir « Services complémentaires ». Consommation décomptée de l'Option Data Mobile.
- SFR WiFi <sup>(12)</sup> : Accès SFR Wi-Fi 24h/24, 7j/7 aux 4 millions de hotspots du Réseau WiFi SFR. Les usages Data en Wi-Fi sont sans limitation de volume de données.

**1.3.2 Les Services Optionnels**

<b>Option Confort</b> Tarif mensuel par ligne Soumis à engagement minimum de 12 mois	Continuez à bénéficier du Très Haut Débit Mobile, sans réduction de débit, au-delà des 50 Go inclus dans l'Option Data Mobile Premium <sup>(13)</sup> . <i>L'Option Confort se substitue au service inclus d'accès illimité aux applications Cloud proposées par SFR BUSINESS. Au-delà du volume Data inclus dans l'offre, l'accès aux applications Cloud proposées par SFR BUSINESS se poursuit sans réduction de débit aux conditions tarifaires de l'Option Confort.</i>	5 €/Go supplémentaire
<b>Option 2<sup>e</sup> SIM</b> Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Connectez, en plus de votre Smartphone, une Tablette ou un PC et partagez le volume Data de l'Option Data Mobile entre les deux équipements. <i>Incompatibilités : voir conditions spécifiques relatives aux services mobiles</i>	5 € pour l'Option Data Mobile Intensif et Multi - Offert pour l'Option Data Mobile Premium
<b>SFR TV</b> Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Accédez à plus de 170 chaînes de télévision en direct ou à la demande avec une haute qualité vidéo. Consommations décomptées de l'Option Data Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur <a href="http://www.sfrbusiness.fr">www.sfrbusiness.fr</a> . Activation sur demande	5 € pour les Options Data Mobile Classique et Intensif - Offert pour les Options Data Mobile Multi et Premium
<b>Option pour BlackBerry® Serveur BES</b> Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Pour les Entreprises utilisant un serveur BES et un Terminal BlackBerry® (OS 7 et inférieur). <i>Incompatible avec l'Option pour BlackBerry® BIS / BES Express</i>	3 €
<b>Option pour BlackBerry® BIS / BES Express</b> Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Pour les Entreprises utilisant des Terminaux BlackBerry® (OS 7 et inférieur), mais n'ayant pas de Serveur BES. <i>Incompatible avec l'Option pour BlackBerry® Serveur BES</i>	Inclus sur demande

**Conditions générales d'utilisation et de tarification des Options Data Mobile :** Les Options Data Mobile sont incompatibles avec la Gamme Connectivité Mobile. Les usages Peer to Peer et Streaming sont interdits.

**2 Connectivité mobile <sup>(1)</sup>**

**2.1 Les Forfaits et les services inclus**

	Les Forfaits ESSENTIEL				Les Forfaits INTENSE		
	500Ko	5Mo	100Mo	1Go	5Go	30Go	100Go
	- 500Ko inclus en France métropolitaine mutualisable. Au-delà, facturation à l'usage à 0,15€/Mo sans réduction de débit <sup>(13)</sup> - SMS au compteur	- 5Mo inclus en France métropolitaine mutualisable. Au-delà, facturation à l'usage à 0,15€/Mo sans réduction de débit <sup>(13)</sup> - SMS au compteur	- 100Mo inclus en France métropolitaine mutualisable. Au-delà, facturation à l'usage à 0,15€/Mo sans réduction de débit <sup>(13)</sup> - SMS au compteur	- 1Go inclus en France métropolitaine mutualisable. Au-delà, facturation à l'usage à 0,15€/Mo sans réduction de débit <sup>(13)</sup> - SMS au compteur	- 5Go inclus en France métropolitaine Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup> - Wifi inclus et illimité - SMS au compteur	- 30Go inclus en France métropolitaine Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup> - Wifi inclus et illimité - SMS au compteur	- 100Go inclus en France métropolitaine. Au-delà, débit réduit sans facturation. <sup>(11)</sup> - Wifi inclus et illimité - SMS au compteur
<b>Sans engagement</b> Tarif mensuel par ligne	5 €	7 €	12 €	24 €	35 €	52 €	132 €
<b>Engagement 12 mois</b> Tarif mensuel par ligne	4 €	6 €	10 €	20 €	29 €	43 €	110 €
<b>Engagement 24 mois</b> Tarif mensuel par ligne	3,5 €	5 €	9 €	18 €	26 €	39 €	99 €
<b>Engagement 36 mois</b> Tarif mensuel par ligne	3 €	4,5 €	8 €	17 €	25 €	37 €	94 €
<b>Engagement 48 mois</b> Tarif mensuel par ligne	2,5 €	4 €	7,5 €	16 €	23 €	34 €	88 €

**Le Forfait AJUSTABLE**  
(non éligible à la dégressivité)

- De 0 à 100Go inclus en France métropolitaine Au-delà, facturation à l'usage pour 6€/Go sans réduction de débit <sup>(13)</sup>  
- SMS au compteur

Paliers de consommation	Pas de consommation	>0Ko à 5Mo	> 5Mo à 100 Mo	>100Mo à 1Go	>1Go à 5Go	>5Go à 30Go	>30Go à 100Go	>100Go
<b>Sans engagement</b> Tarif mensuel par ligne	0 €	5 €	12 €	27 €	49 €	85 €	165 €	6 €/Go

**Dégressivité <sup>(6)</sup>** Le taux de remise est calculé en fonction du nombre de lignes mobiles du mois en cours :

de 3 à 4 lignes -3 % de remise	de 5 à 9 lignes -5 % de remise	de 10 à 19 lignes -10 % de remise	A partir de 20 lignes -15 % de remise
-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--

**Services inclus dans la gamme Connectivité mobile**

- Engagement Business Libéré
- Accès au réseau 4G et Dual Carrier de SFR
- SFR Wi-Fi <sup>(12)</sup> : Accès SFR Wi-Fi 24h/24, 7j/7 à 4 millions de Hotspots. Les usages Data en Wi-Fi sont sans limitation de volume de données pour les forfaits INTENSE.
- Option Monde : pour les usages internationaux, dont tarifs régulés en Europe réglementaire vers l'Europe réglementaire (détail dans le paragraphe 3.2.1)
- Pack Jour World Data (détail dans le paragraphe 3.2.2)
- Service Alerte & Blocage Journalier (détail dans le paragraphe 3.2.4.)

**Services complémentaires depuis l'international**

- Option Roaming Europe <sup>(10)</sup> : cette option permet d'utiliser dans le cadre de l'usage raisonnable <sup>(11)</sup> son forfait en Europe comme en France métropolitaine. Tous les usages métropolitains data inclus dans le forfait peuvent être utilisés en Europe. Elle est compatible avec les forfaits Connectivité Mobile Intense. Cette option alternative à l'Option Monde est facturée tous les mois.

1€ (tarif mensuel par ligne)

2.2 Les services optionnels

<b>Option Formule Tablette</b> Tarif mensuel par ligne Soumis à engagement de 24 mois	L'Option Formule Tablette permet de bénéficier d'un terminal mobile de la gamme SFR Business à un tarif préférentiel. Compatible avec les Forfaits ESSENTIEL et INTENSE avec engagement. Incompatible avec le forfait AJUSTABLE et les forfaits sans engagement.	6 €
<b>Texto illimités</b> <b>MMS illimités</b> Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Valable uniquement pour les forfaits INTENSE Se référer au paragraphe 1.2 « Les communications et les services non inclus »	10 € 15 €
<b>Option Confort</b>	Pour vos forfaits INTENSE et AJUSTABLE, continuez à bénéficier du Très Haut Débit Mobile, sans réduction de débit, au-delà de la fair use mensuelle incluse dans votre forfait <sup>(13)</sup> Option obligatoire en cas de souscription à l'option parc global ainsi que pour le Forfait AJUSTABLE. Alertes conso à chaque palier supplémentaire de 1 Go au-delà du volume de données inclus L'Option Confort se substitue au service inclus d'accès illimité aux applications Cloud proposées par SFR Business. Au-delà du volume Data inclus dans l'offre, l'accès aux applications Cloud proposées par SFR Business se poursuit sans réduction de débit aux conditions tarifaires de l'Option Confort.	6 €/Go supplémentaire pour les forfaits INTENSE et AJUSTABLE
<b>Option Parc Global</b>	L'option Parc Global permet de mutualiser les volumes de données des forfaits ESSENTIEL ou INTENSE Confort. Cette option est incluse par défaut pour les forfaits ESSENTIEL. Les forfaits INTENSE et ESSENTIEL ne sont pas mutualisables entre eux. Option Incompatible avec l'Option Roaming Europe	Option non facturée
<b>SFR TV</b> Activation sur demande Tarif mensuel par ligne Sans engagement de durée	Accédez à plus de 170 chaînes de télévision en direct ou à la demande avec une haute qualité vidéo. Consommations décomptées des Forfaits de la Gamme Connectivité Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur www.sfrbusiness.fr.	5 €

3 Les usages vers et depuis l'international

3.1 Les appels depuis la France métropolitaine vers l'international

3.1.1 Le Forfait Ajustable Voix Vers Etranger

Vers Europe	Volume de consommations	Volume de consommations (minutes émises par mois)						
		0	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h	Au-delà de 2h : Illimité			
	Tarif mensuel	0€	10€	18€	25€			
Vers Europe Elargie / Maghreb / Amérique du Nord	Volume de consommations	0	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h	Jusqu'à 4h	Jusqu'à 8h	Jusqu'à 16h	Tarif au-delà de 16h
		Tarif mensuel	0€	15€	28€	50€	95€	180€
Vers Reste du Monde	Volume de consommations	0	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h	Jusqu'à 4h	Jusqu'à 8h	Jusqu'à 16h	Tarif au-delà de 16h
		Tarif mensuel	0€	25€	40€	65€	115€	200€

Le Forfait Ajustable Voix vers étranger est inclus dans la gamme Téléphonie Mobile, sauf demande expresse contraire de la part du Client. Facturation à la seconde dès la première seconde (hors au-delà facturé à la seconde après une minute indivisible, appels Visio, n° spéciaux, services surtaxés). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique appelée (si le Client ne communique pas dans le mois en cours, il ne paie rien). La souscription / la résiliation du Forfait Ajustable Voix vers étranger prend effet en immédiat.

3.1.2 Le Compteur Voix

Destination d'appel	Appels Voix	Appels Visio
Europe	0,39 €/min	1,20€/min
Europe élargie / Maghreb / Amérique du Nord	0,46 €/min	1,50€/min
Afrique / Amérique Latine Caraïbes / Asie Pacifique Russie / Moyen-Orient / TOM	1,25 €/min	2,00€/min
Numéros Satellitaires	2,50 €/min	5,00€/min

Facturation à la seconde après une minute indivisible. Hors n° spéciaux, services surtaxés.

3.1.3 L'option Illimité vers l'Asie

Destination d'appel	Appels Voix
Appels illimités vers les fixes et mobiles des pays de la Zone Asie Pacifique (hors Australie, Nouvelle Zélande, Ile Maurice, Philippines, Russie)	25 €/mois

Facturation à la seconde dès la première seconde. Hors n° spéciaux, services surtaxés.

3.1.4 Les SMS / MMS vers l'international

Tarif unique quelle que soit la zone, sous réserve que l'opérateur du destinataire permette la réception de SMS/MMS provenant de Clients SFR. L'émission et la réception d'un MMS peuvent déclencher une communication Data.

SMS à l'unité	MMS à l'unité
0,29 €/envoi	Texte : 0,50 €/envoi Photo : 1 €/envoi Vidéo : 1,84 €/envoi

3.2 Les usages depuis l'international

3.2.1 L'Option Monde - facturation des appels au compteur (application des tarifs réglementés en Europe réglementaire)

3.2.1.1 Les Appels émis depuis l'International - Le tarif dépend de la zone d'origine et de la zone de destination de l'appel (en €/min)

Appels depuis \ vers	Europe réglementaire	Reste Europe	Europe élargie / Maghreb / Amérique du Nord	Afrique / Amérique latine Caraïbes / Asie Pacifique Russie / Moyen-Orient / TOM	Numéros Satellitaires
<b>Europe réglementaire</b> (Tarif Visio)	<b>Usage national + 0,05€</b> (0,88€)	<b>0,99 €</b> (1,18€)	<b>0,99 €</b> (1,83€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>3,84 €</b>
<b>Reste Europe</b> (Tarif Visio)	<b>0,99 €</b> (1,18€)	<b>0,99 €</b> (1,18€)	<b>0,99 €</b> (1,83€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>3,84 €</b>
<b>Europe élargie / Maghreb / Amérique du Nord</b> (Tarif Visio)	<b>0,99 €</b> (1,83€)	<b>0,99 €</b> (1,83€)	<b>0,99 €</b> (1,83€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>3,84 €</b>
<b>Afrique / Amérique latine Caraïbes / Asie Pacifique / Russie / Moyen-Orient / TOM</b> (Tarif Visio)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>2,35 €</b> (3,04€)	<b>3,84 €</b>
<b>Numéros Satellitaires</b>	<b>3,84 €</b>	<b>3,84 €</b>	<b>3,84 €</b>	<b>3,84 €</b>	<b>3,84 €</b>

Les appels émis sont facturés à la seconde après 30 secondes indivisibles en Europe réglementaire et à la seconde après 1 minute indivisible en Reste du monde (appels hors n° spéciaux, services surtaxés). L'usage national correspond au prix de la minute en France métropolitaine pour l'offre Initial et au décompte d'une minute du forfait national pour les autres offres.

3.2.1.2 Les Appels Voix Reçus depuis l'International (en €/min)

Réception d'appel depuis...	Europe réglementaire	Reste Europe	Europe élargie / Maghreb	Amérique du Nord	Afrique / Amérique latine Caraïbes / Asie Pacifique Russie / Moyen-Orient / TOM	Numéros Satellitaires
<b>Tarif (en €/min)</b>	<b>0,0114 €</b>	<b>0,75 €</b>	<b>0,75 €</b>	<b>0,75 €</b>	<b>1,10 €</b>	<b>1,84€</b>
(Visio : tarif en €/min)	(0,428€)	(0,52€)	(0,71€)	(1,17€)	(1,41€)	

Les appels reçus sont facturés à la seconde dès la première seconde en Europe réglementaire; à la seconde après 1 minute indivisible en Reste du monde.

3.2.1.3 Les SMS / MMS depuis l'International

SMS			MMS			
	Europe réglementaire	Autres zones		Texte	Photo	Vidéo
SMS émis (en €/envoi)	Usage national + 0,02€ (Max 0,06€)	0,395€	MMS émis (en €/envoi)	Usage national + 0,05€ (Max 0,20€)	1,22 €	2,26 €
SMS reçu	Gratuit		MMS Reçu	Déclenchement de communication Data possible		

L'usage national correspond au prix du SMS en France métropolitaine pour les offres sans Option Texto® illimités et au décompte d'un SMS de l'Option Texto® illimités pour les autres offres.

L'usage national correspond au prix du MMS en France métropolitaine pour les offres sans Option MMS® illimités et au décompte d'un MMS de l'Option MMS® illimités pour les autres offres.

Sous réserve que l'opérateur du destinataire permette la réception de SMS et MMS provenant de Client SFR

3.2.1.4 Le Compteur Data - facturation des communications Data au compteur (en €/Mo)

Europe réglementaire	Reste Europe & Etats-Unis	Reste du Monde/Réseaux Satellitaires
Usage national + 0,05€ (Max : 0,20€)	6 €	9 €

La facturation est réalisée au kilo-octet dès le premier kilo-octet en Europe règlementaire ; par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles en Reste Europe/Etats-Unis/Reste du Monde.

L'usage national correspond au prix du Mo en France métropolitaine pour les offres sans Option Data Mobile et au décompte d'un Mo de l'Option Data Mobile ou du forfait Connectivité Mobile pour les autres offres.

3.2.2 Les Packs Jour World

3.2.2.1 Le Pack Jour World Voix

Depuis Amérique du Nord vers Europe/Amérique du Nord	En Reste du Monde (hors zone satellitaire)
Appels et SMS illimités pour 5€ par jour	10 minutes émises ou reçues + 10 SMS par jour pour 10€ Au-delà des 10 minutes : 1,90€/min émise ou reçue Au-delà des 10 SMS : 0,25€/SMS émis

Le Pack Jour est inclus dans la gamme Téléphonie Mobile, sauf demande expresse contraire de la part du Client. Les appels émis et reçus sont facturés à la seconde dès la première seconde. (appels hors Visio, n° satellitaires, n° spéciaux, services surtaxés). Le Pack Jour est valable sur une journée calendaire de 0h à minuit, heure locale du pays de déclenchement du Pack Jour (si le Client ne communique pas dans la journée, il ne paie rien). La réception de SMS est gratuite, et n'est pas décomptée du Pack Jour.

3.2.2.2 Le Pack Jour World Data

En Amérique du Nord	En Reste du Monde (hors zone satellitaire)
500 Mo pour 5€ par jour (au-delà de 500 Mo : 6 €/Mo)	15 Mo pour 15€ par jour (au-delà de 15 Mo : 9 €/Mo)

Le Pack Jour est inclus dans la gamme Téléphonie Mobile et Connectivité Mobile, sauf demande expresse contraire de la part du Client. La facturation est réalisée au kilo-octet dès le premier kilo-octet. Le Pack Jour est valable sur une journée calendaire de 0h à minuit, heure locale du pays de déclenchement du Pack Jour (si le Client ne communique pas dans la journée, il ne paie rien). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée. Le Pack Jour inclut gratuitement un service d'alerte SMS au déclenchement puis à l'épuisement du volume inclus.

3.2.3 Les Forfaits Ajustables World

3.2.3.1 Le Forfait Ajustable World Voix

Depuis Amérique du Nord vers Europe/Amérique du Nord	Volume de consommations (minutes émises / reçues par mois)						
	Volume de consommations	0	Jusqu'à 1h30	Jusqu'à 4 h	Jusqu'à 6 h	Jusqu'à 8 h	Au-delà de 8h : Illimité
Tarif mensuel depuis / vers cette zone	0€	15€	25€	35€	45€	65€	

  

En Reste du Monde (hors zone satellitaire)	Volume de consommations (minutes émises / reçues par mois)							
	Volume de consommations	0	Jusqu'à 40 mn	Jusqu'à 1h30	Jusqu'à 4 h	Jusqu'à 6 h	Jusqu'à 8 h	Jusqu'à 12 h
Tarif mensuel depuis et vers cette zone	0€	40€	65€	170€	240€	320€	480€	1,90€/min

Les appels émis et reçus sont facturés à la seconde après 1 minute indivisible (appels hors Visio, n° satellitaires, n° spéciaux, services surtaxés). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois en cours, il ne paie rien). La souscription / la résiliation du Forfait Ajustable World Voix prend effet en immédiat.

3.2.3.2 Le Forfait Ajustable World Data

En Amérique du Nord	Volume de consommation	Volume de consommation (Mo par mois)								
		0 Mo	Jusqu'à 300 Mo	Jusqu'à 500 Mo	Jusqu'à 1Go	Jusqu'à 1.5Go	Jusqu'à 2Go	Jusqu'à 4Go	Au-delà de 4Go	
Tarif mensuel depuis cette zone	0€	15 €	20€	45€	65€	90€	130€	6€ / Mo		

  

En Reste du Monde (hors zone satellitaire)	Volume de consommation	Volume de consommation (Mo par mois)								
		0Mo	Jusqu'à 30 Mo	Jusqu'à 90 Mo	Jusqu'à 300 Mo	Jusqu'à 500 Mo	Jusqu'à 1Go	Jusqu'à 1.5Go	Jusqu'à 2Go	Jusqu'à 4Go
Tarif mensuel depuis cette zone	0€	30€	90€	290€	480€	980€	1440€	1960€	2870€	9€ / Mo

La facturation est réalisée par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles. Elle s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois, il ne paie rien). Le Forfait Ajustable World Data inclut gratuitement un service d'alerte SMS en fonction de la consommation du Client. La souscription/la résiliation du Forfait Ajustable Data World prend effet en immédiat.

3.2.4 Les Services de maîtrise de la Consommation Data Mobile à l'International

Pour maîtriser la facture Data mobile à l'international avec les alertes SMS de SFR (envoyées selon l'atteinte de certains seuils, par période de facturation). Ces services n'informent l'utilisateur que sur sa consommation au-delà des volumes inclus dans les options Data depuis l'international qu'il a souscrites :

- > **Multi-Alerting Monde** inclus automatiquement sur les lignes Téléphonie Mobile, disponible gratuitement sur demande pour les lignes Connectivité Mobile: Alertes à 25, 50, 100, 200 et 300 € de communications Data mobile à l'international par mois
- > **Multi-Alerting Monde Volume** disponible gratuitement sur demande : Alertes à 50, 100, 200, 300 et 500 Mo de communications Data mobile à l'international par mois
- > **Suivi Conso Internet International** disponible gratuitement sur demande : Alerte à 40 € puis Blocage à 50 € de communications Data mobile à l'international par mois
- > **Multi-Alerting & Blocage Monde** disponible gratuitement sur demande : Alertes à 25, 50, 100, 200 € puis Blocage à 300 € de communications Data mobile à l'international par mois
- > **Service Alerte & Blocage Journalier** inclus automatiquement sur les lignes Connectivité Mobile, disponible gratuitement sur demande pour les lignes Téléphonie Mobile: Alertes à 50€ puis Blocage à 100 € de communications Data mobile à l'international par jour.

Ces services sont complémentaires aux services d'alerte inclus dans le cadre des Options Data à l'international. Ces services ne s'appliquent que sur les consommations Data à l'étranger qui sont réalisées en GPRS/Edge/3G/3G+/4G, hors Wi-Fi, Visio et coûts Fixe MMS & SVA. Ils sont incompatibles avec un service d'interdiction d'usage des SMS (barring Texto®), et les tablettes numériques ne supportant pas les services SMS, dont les iPad ; ainsi qu'avec les solutions Accès dédié sécurisé, IMS Réseau SFR, Réseaux Tiers et Machine To Machine.

**4 Services complémentaires**

<b>SFR Business Répondeur +</b> Tarif mensuel par ligne	Gérez vos messages vocaux comme des emails et personnalisez votre annonce d'accueil en fonction de la personne qui vous appelle. Consommations décomptées de l'Option Data Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur « www.sfrbusiness.fr ». <i>Incompatible avec l'Option Carte Jumelle</i>	2 € hors consommation Data <i>Offert pour les Options Data Mobile</i>
<b>SFR Répondeur Live</b> Tarif mensuel par ligne	Ecoutez en direct les messages que votre correspondant est en train de vous laisser et reprenez l'appel à tout moment et si besoin archivez le message pendant 1 an. Consommations décomptées de l'Option Data Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur « www.sfrbusiness.fr ». <i>Incompatible avec l'Option Carte Jumelle, le Pack Confort et le répondeur fixe + mobile</i>	2,09 € Archivage 1 an facturé 0,25 €/message
<b>Option PABX mobile</b> Tarif mensuel par ligne	Permet de gérer les appels professionnels depuis un téléphone mobile, comme depuis un poste fixe.	5 €
<b>Option Carte Jumelle</b> Tarif mensuel par ligne	Destinée à un second terminal mobile fonctionnant en parallèle, et donnant accès à un seul numéro d'appel, une messagerie vocale unique et une seule formule d'abonnement pour les deux téléphones. Les communications voix passées depuis le terminal principal ou secondaire seront facturées selon le forfait d'appel souscrit. Les communications data sont facturées au compteur. L'option fonctionne à l'étranger en activant l'Option Monde dans la limite des zones couvertes par les opérateurs étrangers partenaires de SFR. <i>Incompatible avec Pack Business Entreprises et SFR Répondeur Live</i>	9 €
<b>Option Conférence Téléphonique</b> Tarif mensuel par ligne	Permet d'organiser des conférences téléphoniques depuis le mobile en intégrant jusqu'à 5 participants.	1,5 €
<b>Option Pack Confort</b> Tarif mensuel par ligne	Permet de bénéficier du SFR Répondeur Live et de la Conférence Téléphonique sur mobile, avec la possibilité d'appeler des numéros fixes ou mobiles, en France métropolitaine ou à l'international. <i>Incompatible avec Option PABX mobile, depuis le poste fixe de la Solution Pack Business Entreprises et SFR Répondeur Live</i>	3 €
<b>Option Parc Duo</b> Tarif mensuel par ligne	Avec l'option Parc Duo, répartissez la facturation d'une même ligne entre votre entreprise et le collaborateur Utilisateur.	1,5 €
<b>SFR Femto Entreprise</b>	Permet de bénéficier d'une couverture mobile 3G indoor de confort complémentaire à la couverture du Réseau Mobile SFR, sur les sites de petite taille, en connectant le boîtier SFR Femto Entreprise sur une connexion Internet fixe SFR (et sur une Box d'un opérateur tiers pour la Femto Entreprise en mode fermé). La souscription comprend le prêt du boîtier SFR Femto Entreprise et la fourniture du service associé SFR Femto Entreprise.	Frais de mise en service : 89 € / boîtier
<b>Annuaire Universel</b>	Permet de faire paraître le numéro de téléphone mobile et les coordonnées de l'entreprise dans l'ensemble des annuaires et services de Renseignements Téléphoniques. Options de parution et inscription sur le site www.sfrbusiness.fr	Prix d'une connexion Internet
<b>Annuaire</b>	Les appels vers les Renseignements Téléphoniques sont décomptés du forfait, et la (les) surtaxe(s) et/ou le(s) coût(s) d'accès correspondant au tarif affiché par le fournisseur est (sont) facturé(s) hors forfait.	
<b>SFR Business Apps</b>	Accédez en toute simplicité depuis votre Terminal mobile aux services SFR BUSINESS compatibles avec votre Option Data Mobile ou Forfaits Connectivité Mobile sur businessapps.sfr.fr. Consommations décomptées de l'Option Data Mobile ou du Forfait Connectivité Mobile. Liste des terminaux mobiles compatibles disponible sur www.sfrbusiness.fr.	Inclus pour les Options Data Mobile et les Forfaits Connectivité Mobile
<b>Option Accès Dédié Sécurisé</b> <sup>(14)</sup> Tarif mensuel par ligne Engagement minimum de 12 mois Réservée aux clients Accès Internet Fixe SFR Ipnnet	Sécurité optimale pour vos flux de données (via les réseaux GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier) sur un APN dédié à votre entreprise (garantie de la sécurité de la chaîne de transmission des données car APN inaccessible aux autres clients SFR) avec double authentification GSM + Radius, sans monter un tunnel IPsec. Authentification forte de l'utilisateur grâce au triplet : « Carte SIM (MSISDN) + Login/mot de passe Radius + APN Dédié » indispensable pour valider la connexion Accès Dédié Sécurisé. Services optionnels complémentaires : Déport de radius (Radius-Radius), Déport de radius (Radius-DHCP), Augmentation du nombre de connexions mobiles simultanées (Par défaut, le nombre de connexions simultanées est limité à 1022), Paramétrage des adresses de DNS Client, APN Dédié sans authentification Radius, Ajout/Suppression résilience réseau APN, Modification de route, adresse pour le LAN client, Modification du nom de l'APN (délais de mise en place supplémentaire à prévoir), Déménagement d'un site (en supplément : frais de mise en service de lien correspondant) - Tarif par demande sur un APN déjà actif : 1 000 €, quel que soit le nombre de services optionnels complémentaires par demande <i>Incompatibilités : voir conditions spécifiques relatives aux services mobiles</i>	4 € Frais de mise en service : 2 000 €/ APN
<b>Option VPN</b>	Transmission des données par Internet (via les réseaux GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G) à travers les infrastructures réseaux d'entreprise, pour un accès aux données professionnelles et à Internet conformément à votre politique de sécurité. <i>Incompatible avec l'accès illimité aux applications Cloud proposées par SFR BUSINESS</i>	Inclus sur demande pour les Options Data Mobile et les Forfaits Connectivité Mobile
<b>Option Ipnnet</b> Réservée aux clients Accès Internet Fixe SFR Ipnnet	Flux de données cryptés de bout en bout (via les réseaux GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/WiFi/ADSL) pour appliquer votre politique de sécurité d'entreprise à tous vos échanges de données et accès à Internet. <i>Incompatible et avec l'accès illimité aux applications Cloud proposées par SFR BUSINESS</i>	Inclus sur demande pour les Options Data Mobile et les Forfaits Connectivité Mobile
<b>Interdiction d'appel</b>	Interdiction d'appels en réception Interdiction d'appels en émission	3,05€ /ligne/mois 3,05€ /ligne/mois

**5 Les solutions de Pilotage et Gestion de Flotte**

**5.1 Les solutions de Pilotage**

<b>Pilotage Standard</b> Tarif mensuel par ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Analyse des dépenses globales mois par mois (par titulaire, point de facturation, code liste),</li> <li>➢ Analyse mensuelle des usages et des consommations,</li> <li>➢ Analyse de l'inventaire de matériels et d'options, et des mouvements de parc,</li> <li>➢ Détail des usages par ligne,</li> <li>➢ Tops consommateurs (international, SMS/MMS, N° spéciaux),</li> <li>➢ Identification des lignes à trafic nul.</li> </ul>	1 € Frais de mise en service : 2 €
<b>Pilotage Avancé</b> Tarif mensuel par ligne Engagement minimum de 12 mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les 8 rapports du Pilotage Standard,</li> <li>➢ Un outil de création de rapports en ligne <sup>(15)</sup>,</li> <li>➢ Un rapport spécifique sur mesure développé à la carte pour les flottes de plus de 500 lignes (dans la limite des données disponibles et de la structure de facturation de SFR)</li> </ul>	2 € Frais de mise en service : 3 €
<b>Pilotage Personnalisé</b> Tarif mensuel par ligne Engagement minimum de 12 mois Disponible pour les flottes > 1 000 lignes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les 8 rapports du service Pilotage Standard, avec possibilité d'intégrer la structure organisationnelle de l'entreprise,</li> <li>➢ L'outil de création de rapports en ligne,</li> <li>➢ Le rapport spécifique avec possibilité d'import des données spécifiques de l'entreprise,</li> <li>➢ Une prestation d'accompagnement et de conseil par un expert télécoms.</li> </ul>	3 € Frais de mise en service : 5 €

**5.2 Les Services de Support Réseau**

<b>Support Avancé</b> <sup>(16)</sup> Tarif mensuel par ligne Engagement minimum de 12 mois Disponible pour les flottes > 150 lignes. Pour bénéficier de ce service, l'option doit être souscrite sur l'ensemble des lignes de la flotte.	Accès illimité à une Cellule de Support Technique spécialisée, accessible selon des plages horaires au choix via un numéro dédié. Des processus de traitement des incidents différenciés et des engagements de qualité de service.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 18 h</li> </ul>	1,8 € Frais de mise en service : 5€
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 7 jours sur 7 - 24 h /24</li> </ul>	2,3 € Frais de mise en service : 5€
<b>Support Personnalisé</b> <sup>(16)</sup> Tarif mensuel par ligne Engagement minimum de 12 mois Disponible pour les flottes > 250 lignes Pour bénéficier de ce service, l'option doit être souscrite sur l'ensemble des lignes de la flotte	Accès illimité à une Cellule de Support Technique spécialisée, accessible selon des plages horaires au choix via un numéro dédié. Des processus de traitement des incidents différenciés et des engagements de qualité de service. La vision du réseau mobile SFR en temps réel au niveau de vos sites avec des alertes réactives et proactives. L'accompagnement personnalisé d'un Responsable Opérationnel de Compte. Mise à disposition de l'application SFR Perf	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 18 h</li> </ul>	4 € Frais de mise en Service : 5€ 4,5€ Frais de mise en Service : 5€
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 7 jours sur 7 - 24 h /24</li> </ul>	4,5€ Frais de mise en Service : 5€
<b>Assistance Utilisateurs</b> Engagement minimum de 12 mois Tarif mensuel par ligne	Assistance téléphonique via une Cellule de Support Technique spécialisée, accessible en France métropolitaine et à l'étranger	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 18 h</li> </ul>	3,5 € Frais de mise en service : 5 €
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Support 7 jours sur 7 - 24 h /24</li> </ul>	5 € Frais de mise en service : 5 €
<b>Option VIP</b> <sup>(17)</sup> Tarif mensuel par ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Assistance Utilisateur 7j/7 24h/24, pour toutes les demandes techniques, prise en charge par la Cellule VIP</li> <li>➢ SFR Femto Entreprise Dédiée, sur demande du Client, et dans la limite d'un boîtier pour la Ligne mobile porteuse de l'Option VIP</li> <li>➢ SAV Echange Entreprises Multi et Assurance Protect Avancé (sur demande)</li> <li>➢ SFR Répondeur Live</li> </ul>	45 € Frais de mise en service : offerts

5.3 Les Services d'Alerte		
<b>Parc Alerte Collaborateur</b> Tarif mensuel par ligne	Lorsque le seuil d'alerte fixé par le gestionnaire est atteint, le collaborateur est averti par SMS ou par le dépôt d'un message vocal sur son répondeur. <sup>(18)</sup> Incompatible avec Pack Business Entreprises	1,52 €
<b>Parc Alerte Gestionnaire</b> Tarif mensuel par ligne	Le Gestionnaire est averti par fax ou e-mail (au numéro indiqué sur le formulaire d'abonnement) lorsque le seuil fixé est atteint (80% du forfait ou 22,87 € de facture de communications en plus du forfait initial <sup>(18)</sup> ) Incompatible avec Pack Business Entreprises	Inclus dans la gamme Téléphonie Mobile
<b>Info Facture</b> Tarif mensuel par ligne	Le gestionnaire de flotte a le choix entre deux types de SMS d'information : ➢ SMS « Info Facture standard », notifiant l'utilisateur du montant de sa consommation mensuelle, en net remisé ➢ SMS « Info Facture détails », incluant dans le SMS un hyperlien vers le détail de sa facture	1 € Frais de mise en service : 2 € 1,20 € Frais de mise en service : 3 € 0,20 €
<b>Flux Facture</b> Tarif mensuel par ligne	➢ Transmission des données de facturation du client, à destination d'un tiers désigné par le client. Fréquence mensuelle.	
<b>Service Alerte et Suspension</b> Tarif mensuel par ligne	➢ Définition de seuils d'alerte par ligne, et blocages des appels sortant en cas de dépassement de ces seuils <sup>(18)</sup> ➢ Reporting mensuel des alertes et suspensions	3 € Frais de mise en service : 5 €

5.4 Les options SAV Echange Entreprises et SAV Echange Entreprises Multi			
	SAV Echange Entreprises Engagement minimum de 24 mois	SAV Echange Entreprise à la demande	SAV Echange Entreprise Multi Engagement minimum de 24 mois
	➢ Garantie du mobile pendant 24 mois lors de l'acquisition d'un terminal neuf en cas d'ouverture de ligne ou d'offre de renouvellement SFR ➢ Echange du terminal en panne contre un mobile identique ou équivalent d'aspect neuf (dans la limite des terminaux commercialisés par SFR) ➢ Livraison sous 24 heures <sup>(19)</sup> à l'adresse choisie par l'entreprise (en France Métropolitaine)		
<b>Terminaux compatibles</b>	➢ Téléphones mobiles, PDA ➢ Non inclus : iPhone et tablettes		➢ Téléphones mobiles, PDA, Tablettes ➢ Inclus : iPhone
<b>Tarification</b>	2 €/ligne/mois Inclus pour la gamme Téléphonie Mobile de SFR	156 € par intervention	3 €/ligne/mois
<b>Terminal en panne</b> non retourné dans les 7 jours calendaires suivant la livraison du mobile d'échange	150 € HT	225 € HT	Iso pour les autres terminaux sauf : ➢ Tablettes : 650€ HT ➢ iPhone : 545€ HT
<b>Terminal en panne</b> faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie, mais non réparable			
<b>Terminal en panne</b> faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie, mais réparable	80 € HT	170 € HT	
<b>Terminal en panne</b> retourné sans batterie et / ou chargeur	30 € par accessoire manquant		60 € par accessoire manquant
<b>Contact Gestionnaire</b>	Pour déclencher un échange, contactez la Hotline Service Après-Vente Echange SFR au 949 depuis votre mobile, ou au 06 1000 4949 depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile SFR). Du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés		

5.5 Les options Protect Ecran et Protect Avancé			
Ce service constitue un produit d'assurance dont la police figure dans les conditions spécifiques du service.			
	Protect Ecran Engagement minimum de 12 mois	Protect Avancé Engagement minimum de 12 mois	
<b>Tarif mensuel par ligne</b>	4 € TTC Dans la limite de deux sinistres par an	9 € TTC Nombre de sinistres illimité hors panne (limitée à 3 pannes par an)	
<b>Les garanties</b>			
➢ Franchise	Aucune	Aucune	
➢ Vol (agression, effraction, à la tire, sauvette et introduction clandestine)	Non	Valeur de remplacement	
➢ Utilisations frauduleuses (remboursement des communications frauduleuses en cas de vol garanti)	-	Oui	
➢ Carte SIM (remboursement coût remplacement)	-	Jusqu'à 25 € TTC	
➢ Accessoires (remboursement en cas de vol ou dommage)	Non	Jusqu'à 50 € TTC	
➢ Dommage (matériel toutes causes)	Casse écran (Jusqu'à 250€ TTC)	Valeur de remplacement	
➢ Panne (à partir de la 3ème année de l'appareil)	-	Oui	

5.6 Les autres Services			
<b>Espace Client</b>	➢ 5 modules : « Gérer votre parc », « Suivre votre parc », « Analyser votre facture », « Gérer votre Convergence » et « Administrer votre compte » ➢ Constitue, pour le Gestionnaire, un outil de gestion, de contrôle et d'analyse des consommations de sa flotte	Inclus pour tout Titulaire SFR BUSINESS (hors coûts de communication Web)	
<b>Services ponctuels et occasionnels</b> (à la demande de l'entreprise)	➢ Demande de changement de n° d'appel ➢ Rejet de prélèvement pour insuffisance de provisions ➢ Rejet de chèque pour insuffisance de provisions ➢ Avancement facturation ➢ Dépôt de garantie ➢ Synchronisation avec la carte SIM SFR 200 numéros	15,05 € / changement 8,78 € / Ligne / Rejet 18,81 € / Ligne / Rejet 230 € / Ligne / Avancement 760 € / Ligne 0,42 € / Synchronisation	
		<b>Espace Client</b>	<b>Service Client<sup>(25)</sup></b>
	➢ Suspension <sup>(21)</sup> / remise en service carte SIM <sup>(22)</sup>	Sans frais	10 € / ligne
	➢ Remplacement Carte SIM : commande, activation	Sans frais (hors frais d'envoi : 1,5 €)	10 € / ligne / remplacement <sup>(23)</sup>
	➢ Demande de Duplicata de Facture/ Facture détaillé/ Relevés détaillés/ Extraits de compte	Sans frais	10 € / duplicata <sup>(24)</sup>
	➢ Information sur la ligne mobile ex. code PIN, code PUK, date de fin d'engagement...	Sans frais	10€ / ligne
	➢ Changement des coordonnées bancaires	Sans frais	10 € / demande
<b>Portabilité du numéro mobile</b>	➢ Effectuée dans un délai nominal maximum de 3 jours ouvrables à compter de la demande (sauf demande d'une date différente de portabilité) ➢ Portage effectué du lundi au samedi, hors jours fériés ➢ Durée maximum d'interruption de service due au portage : 4 h	gratuite	
<b>Offre de suspension<sup>(25)</sup></b> Tarif mensuel par ligne	Pour suspendre provisoirement une ou plusieurs ligne(s) mobile(s) de 1 à 10 mois. La facturation de l'abonnement mensuel ainsi que les services inclus et options qui y sont attachés sont interrompus pendant toute la durée de la suspension	5 €	
<b>Conditions de migration</b>	La migration d'abonnement Voix et Forfait Connectivité Mobile, au sein de la gamme SFR BUSINESS est, selon le type de migration, soumise, aux conditions fixées par SFR : ➢ au paiement de frais de migration de 100 € ht ➢ Ou au réengagement de l'abonnement sur 12, 24, ou 36 mois <sup>(26)</sup> (cf. Conditions Particulières SFR BUSINESS : Voix et Data mobile)		

**6 Zones tarifaires pour les usages internationaux**

Zones où sont présents les opérateurs étrangers partenaires de SFR (selon couverture et disponibilité de leurs réseaux) :

<b>EUROPE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EUROPE REGLEMENTAIRE</b>: Açores, Alands, Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes, Roumanie, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Saint Marin, Suède, Vatican. <b>DOM</b> : Désirade, Guadeloupe, Guyane Française, Marie-Galante, Martinique, Mayotte, Réunion, Saintes, St Barthélemy, Saint Martin, St Pierre &amp; Miquelon.</li> <li>• <b>RESTE EUROPE</b> : Andorre, Suisse</li> </ul>
<b>EUROPE ELARGIE</b>	Albanie, Bosnie Herzégovine, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie, Spreska (Rép), Turquie, Ukraine.
<b>MAGHREB</b>	Algérie, Maroc, Tunisie
<b>AMERIQUE DU NORD</b>	Etats-Unis (y compris Alaska, Hawaï, Porto Rico, Iles Vierges Américaines), Canada
<b>AFRIQUE</b>	Afrique du Sud, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Centrafrique, Comores, Congo (RD), Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, Rwanda, Sao Tome & Principe, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zanzibar, Zimbabwe
<b>AMERIQUE LATINE / CARAIBES</b>	Anguilla (île), Antigua-et-Barbuda (île), Argentine, Aruba (île), Bahamas, Barbade (île de la), Belize, Bermudes, Bolivie, Brésil, Cayman (iles), Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Dominicaine (Rép), Dominique (île de la), Equateur, Galapagos (iles), Grenade (île de la), Guatemala, Guyana, Haïti, Honduras, Jamaïque (île), Mexique, Nicaragua, Panama, Pâques (île de), Paraguay, Pérou, St Kitts & Nevis (île), St Maarten (île) - Antilles Néerlandaises, St Vincent (île), Ste Lucie (île), Surinam, Trinité-et-Tobago (île), Turks & Caicos, Uruguay, Venezuela, Vierges (iles) Britanniques
<b>ASIE / PACIFIQUE / RUSSIE</b>	Afghanistan, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Bangladesh, Bhoutan, Biélorussie/Belarus, Birmanie, Cambodge, Chine, Corée du Sud, Fidji (iles), Géorgie, Guam (île de), Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Kazakhstan, Kirghizistan, Laos, Macao, Malaisie, Maldives (iles), Maurice (île), Mongolie, Népal, Nouvelle-Zélande, Ouzbékistan, Pakistan, Palaos, Papouasie Nouvelle-Guinée, Philippines, Rodrigues (iles), Russie, Saipan (île de), Samoa, Seychelles, Singapour, Sri Lanka, Tadjikistan, Taiwan, Tasmanie (île), Thaïlande, Tibet, Timor Oriental, Tinian (île de), Turkménistan, Vanuatu (iles), Vietnam
<b>MOYEN ORIENT</b>	Arabie Saoudite, Bahreïn, Brunei, Emirats Arabes Unis, Irak, Iran, Israël, Jordanie, Kish (île de), Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Syrie, Yémen
<b>TOM</b>	Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française

**RESTE DU MONDE** Désigne pour un Service donné, parmi l'ensemble des zones tarifaires pour les usages internationaux, l'ensemble des autres zones/localités non visées dans le reste de la description dudit Service, hors zone satellitaire

- (1) Pour l'ensemble des usages voix, la durée maximum par appel est limitée à 3 heures. Pour les forfaits ou options contenant des usages illimités (voix, SMS, MMS), ces usages sont limités à 500 destinataires différents par mois. En complément des mises en garde spécifiques figurant au Contrat, le Client est expressément informé que l'ensemble des usages réalisés au titre de son Service Principal et de ses Services Complémentaires devra l'être principalement en France métropolitaine pour des communications nationales (vers la France métropolitaine) ; soit : soixante pour cent (60%) du temps de communications Voix du Client devront être réalisés depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine chaque mois, et soixante pour cent (60%) du volume de communications Data devront l'être depuis la France métropolitaine chaque mois. La zone France métropolitaine inclut Monaco. Au-delà de cet usage raisonnable, et en complément des stipulations du Contrat, des frais supplémentaires pourront s'appliquer dont le montant figure, le cas échéant, dans les présentes Conditions Tarifaires.
- (2) Les usages internationaux doivent rester accessoires, dans les limites définies au Contrat. Les appels illimités depuis l'Europe et l'Amérique du Nord comprennent exclusivement les appels reçus dans ces zones ainsi que les appels émis depuis ces zones vers ces mêmes zones. Les trois heures d'appels en Reste du Monde concernent les appels reçus et émis dans cette zone. A défaut, au-delà des usages inclus, les consommations vers et depuis le Reste du Monde sont facturées selon les Forfaits Ajustables World Voix et Forfaits Ajustables World Data. Les usages vers les numéros satellitaires ne sont pas inclus.
- (3) Appels Voix depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine illimités (hors GSM Data, numéros spéciaux et appels émis depuis certaines Zones Blanches).
- (4) Appels Voix émis depuis la France métropolitaine vers les fixes et les mobiles des zones Europe et Amérique du Nord, 24h/24, et 7j/7.
- (5) Offre valable du 10 Janvier au 31 Mars 2017 inclus, sur les forfaits Mobile « Voix SMS 24/7 » ou « Smartphone Business 24/7 ». Offre accessible uniquement en France métropolitaine, pour toute souscription d'une nouvelle ligne ou pour un ajout de ligne sur un contrat de téléphonie mobile SFR Business existant, hors accords du secteur public, accords de référencement et accords cadre, soumis aux Conditions Tarifaires standards et assorti d'une durée minimale d'engagement de 12 mois. La remise dite « Dégressivité » s'applique sur le montant du forfait remis au titre de la présente promotion. Offre non cumulable avec toute autre promotion ou remise, à l'exception de la Formule Eco Avantage. Les Lignes mobiles faisant l'objet d'une Migration en cours de Contrat perdront automatiquement le bénéfice de la présente offre.
- (6) Formule Eco-Avantage : disponible uniquement pour les clients bénéficiant des conditions de renouvellement de terminaux standards, en ouverture de ligne ou au moment de l'éligibilité à l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobile. La Formule Eco-Avantage est incompatible avec l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobile. En renouvellement de ligne, la Commande de la Formule Eco-Avantage implique un réengagement de 24 mois de la ligne. Une renonciation à la Formule Eco-Avantage est toutefois possible à partir du 2e mois suivant sa commande et ne modifie pas l'éligibilité à l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobile.
- (7) La remise de dégressivité fait profiter d'une remise jusqu'à 15 % sur le tarif mensuel : des abonnements des offres de la gamme Téléphonie Mobile, des Options Data Mobile (les options ne rentrent pas dans l'assiette du nombre de lignes), des forfaits Connectivité Mobile (à l'exclusion du forfait Ajustable qui n'est pas remis et ne rentre pas dans l'assiette du nombre de lignes) commandés, de la Formule Eco Avantage).
- (8) Le bénéfice des appels inclus en interne entrera en vigueur après validation par SFR du plan de numérotation constituant le VPN (Virtual Private Network) du Client. Le délai d'activation peut prendre jusqu'à un mois.
- (9) Appels Voix internes vers les numéros mobiles SFR BUSINESS de l'entreprise, bénéficiant de l'option de convergence, et vers les postes fixes des sites SFR téléphonie fixe (SFR Office et SFR Dialog) en direct et en revente de l'abonnement et vers les NDI des sites en présélection
- (10) Ce service est une offre alternative à l'Option Monde. En souscrivant le service, le client renonce aux tarifs régulés de l'Option Monde qui lui permettent de n'être facturé que s'il consomme et uniquement de ce qu'il consomme selon un tarif à l'usage. Au-delà de l'enveloppe data, débit réduit en Europe sans facturation.
- (11) SFR se réserve le droit de limiter l'usage du Service en cas d'utilisation non « raisonnable ». Au-delà, réduction du débit théorique maximal à 256 Kbit/s jusqu'à la prochaine facture, sans facturation supplémentaire. Les surtaxes de téléchargements et services restent payants
- (12) Accès au Réseau WiFi SFR en France métropolitaine. Zone de couverture sur <http://cartewifi.sfr.fr>.
- (13) SFR se réserve le droit de limiter l'usage du Service en cas d'utilisation non « raisonnable ». L'usage raisonnable correspond à une consommation par ligne ne dépassant pas 70Go/mois sur l'Option Data Mobile Premium version Confort et 50Go/mois d'au-delà de la Fair use mensuelle pour les forfaits Intense version Confort et Ajustable de la gamme Connectivité Mobile. Au-delà, réduction du débit théorique maximal à 256 Kbit/s jusqu'à la prochaine facture, sans facturation supplémentaire. Les surtaxes des téléchargements et services restent payants.
- (14) Tarifs n'incluant ni la fourniture ni les redevances du Service SFR Ipnnet. Sous réserve de compatibilité et d'éligibilité des équipements (sous OS Android) pouvant nécessiter le paramétrage systématique des adresses de DNS Client.
- (15) Dans la limite des données disponibles.
- (16) Détail et conditions dans les Conditions Spécifiques de l'offre Réseau auprès de votre interlocuteur commercial.
- (17) Détail et conditions dans les Conditions Spécifiques de l'Option VIP disponibles auprès de votre interlocuteur commercial
- (18) Les encours de consommations ne sont pas valorisés en temps réel et les services ne fonctionnent pas à l'euro près : il existe des risques de dépassement. En situation de roaming (communications depuis l'international), SFR est dépendant des informations transmises par les opérateurs partenaires, notamment de leurs délais de transmission. Dans cette situation, le Client est informé que les alertes pourraient lui parvenir en différé. Le Client demeure cependant à tout moment responsable de ses usages, dont il doit s'acquitter du prix. Pour les communications data à l'international, le contrôle en temps réel des usages peut se faire au travers des services de maîtrise de la consommation décrits en 3.2.4.
- (19) Livraison le lendemain pour les appels avant 18 heures hors week-end et jours fériés
- (20) Sauf en cas d'indisponibilité de l'Espace Client contraignant le Client à solliciter le Service Client. Le cas échéant, l'acte ne lui sera pas facturé.
- (21) Hors offre de suspension pouvant être souscrite en option, hors suspension pour motif vol de terminal.
- (22) Prestation offerte dans les cas suivants : Remise en service d'une ligne suspendue par le Service Client et Offre de suspension pouvant être souscrite en option.
- (23) Prestation offerte pour les cas suivants : ligne ouverte depuis moins d'un mois, carte SIM activée depuis moins d'un mois, ligne secondaire de l'option Cartes Jumelles et de l'Option 2e SIM et échec de déblocage via le Site Web.
- (24) Aucun duplicata relevant d'une période de facturation supérieure à douze mois à compter de la date de la demande ne pourra être délivré.
- (25) Souscription en complément d'un Service principal « Solutions de Téléphonie mobile » sous réserve de ne pas être en défaut de paiement au cours des douze derniers mois, et de ne pas bénéficier d'offre de fidélité. Pendant la période de suspension, aucune modification ne peut être faite par le Titulaire de la ligne sur l'ensemble des Services suspendus. Réserve aux lignes Voix mobile SFR BUSINESS actives depuis au moins 4 mois. Dans la limite de 20 % d'une flotte mobile et sous réserve que les lignes suspendues n'aient pas fait l'objet d'une précédente suspension dans les 12 derniers mois. Activation de l'Offre et remise en service de la ligne mobile à l'issue de la suspension au Jour-J du Service Principal. En cas de détention de l'Option « Carte jumelle » et/ou « Parc Duo » et/ou « 2e SIM », la suspension de la ligne principale entraîne la suspension de la ligne secondaire (et inversement). La Période minimale d'engagement associée au Service Principal, aux Services inclus et/ou aux Options de la ligne suspendue est prolongée de la durée de la suspension (calculée du Jour-J de suspension de la Ligne au Jour - J de remise en service) demandée par le client le jour de la suspension, nonobstant toute demande postérieure du Client. Les options d'assurances Protect Ecran et Protect Avancé restent facturées pendant toute la durée de la suspension.
- (26) Le Titulaire sera réengagé sur 12, 24 ou 36 mois, selon les conditions de la migration SFR BUSINESS, sauf lorsque la fin de la nouvelle période minimale d'engagement est inférieure à la fin de la période minimale d'engagement initialement souscrite (avant migration), dans ce cas, la période minimale d'engagement initialement souscrite s'applique.

Date : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Signature :

Cachet de la société :